

P ISSN : 2503 - 1708

E ISSN : 2722 - 7340

REALITA

Jurnal Bimbingan dan Konseling

REALITA JURNAL	VOLUME 8	NOMOR 1	EDISI April 2023	P ISSN : 2503 - 1708 E ISSN : 2722 - 7340
---------------------------	---------------------	--------------------	-----------------------------	--

Diterbitkan oleh:

**PROGRAM STUDI BIMBINGAN DAN KONSELING
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN DAN PSIKOLOGI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN MANDALIKA**

REALITA
BIMBINGAN DAN KONSELING
Jurnal Penelitian dan Pengembangan Pendidikan

DEWAN REDAKASI

- Pelindung** : Rektor Universitas Pendidikan Mandalika
: Dekan FIPP Universitas Pendidikan Mandalika
- Penanggung Jawab** : Kaprodi BK FIPP Universitas Pendidikan Mandalika

Editor

Hariadi Ahmad, M.Pd Universitas Pendidikan Mandalika

Associate Editor

Mustakim, M.Pd Universitas Pendidikan Mandalika
Mujiburrahman, M.Pd Universitas Pendidikan Mandalika
Ahmad Muzanni, M.Pd Universitas Pendidikan Mandalika
M. Chaerul Anam, M.Pd Universitas Pendidikan Mandalika

Editorial Board

Prof. Drs. Kusno, DEA., Ph.D Universitas Negeri Jember Jawa Timur
Drs. Wayan Tamba, M.Pd Universitas Pendidikan Mandalika
Farida Herna Astuti, M.Pd Universitas Pendidikan Mandalika
Ichwanul Mustakim, M.Pd Universitas Pendidikan Mandalika
Reza Zulaifi, M.Pd Universitas Pendidikan Mandalika
Jessica Festi Maharani, M.Pd Universitas Pendidikan Mandalika

Reviwer

Dr. I Made Sonny Gunawan, S.Pd., M.Pd Universitas Pendidikan Mandalika
Dr. A. Hari Witono, M.Pd Universitas Mataram NTB
Prof. Dr. Wayan Maba Universitas Mahasaraswati Bali
Dr. Gunawan, M.Pd Universitas Mataram NTB
Dr. Haromain, S.Pd., M.Pd. Universitas Pendidikan Mandalika
Dr. Hadi Gunawan Sakti, M.Pd Universitas Pendidikan Mandalika
Wiryo Nuryono, M.Pd Universitas Negeri Surabaya Jawa Timur
Hasrul, S.PdI., M.Pd STKIP Kie Raha Ternate Maluku Utara
Dita Kurnia Sari, M.Pd UIN Sunan Ampel Surabaya Jawa Timur
Dr. Roro Umy Badriyah. M.Pd., Kons Universitas PGRI Maha Dewa Bali
Ari Khusumadewi, M.Pd Universitas Negeri Surabaya Jawa Timur

M. Najamuddin, M.Pd	Universitas Pendidikan Mandalika
M. Samsul Hadi, M.Pd	Universitas Pendidikan Mandalika
Lalu Jaswandi, M.Pd	Universitas Pendidikan Mandalika
Eneng Garnika, M.Pd	Universitas Pendidikan Mandalika
Aluh Hartati, M.Pd	Universitas Pendidikan Mandalika
Drs. I Made Gunawan, M.Pd	Universitas Pendidikan Mandalika
Nuraeni, S.Pd., M.Si	Universitas Pendidikan Mandalika
Baiq Sarlita Kartiani, M.Pd	Universitas Pendidikan Mandalika
M. Zainuddin, M.Pd	Universitas Pendidikan Mandalika
Ahmad Zainul Irfan, M.Pd	Universitas Pendidikan Mandalika
Dra. Ni Ketut Alit Suarti, M.Pd	Universitas Pendidikan Mandalika
Asep Sahrudin, S.Pd., M.Pd	Univ. Mathla'ul Anwar Banten
Suciati Rahayu Widyastuti, S.Pd., M.Pd	Univ. Nahdlatul Ulama Cirebon
Rahmawati M, S.Pd., M.Pd	Universitas Muhammadiyah Kendari Sulawesi Tenggara
Ginangjar Nugraheningsih, S.Pd. Jas., M.Or	Universitas Mercu Buana Yogyakarta
Dewi Ariani, S.Pd., M.Pd	Universitas Mahaputra Muhammad Yamin Solok Sumatera Barat
St. Muriati, S.Pd., M.Pd	Universitas Bosowa Makassar Sulawesi Selatan
Uli Agustina Gultom, S.Pd., M.Pd	Universitas Borneo Tarakan Kalimantan Utara
Indra Zultiar, S.Pd., M.Pd.	Universitas Muhammadiyah Sukabumi Jawa Barat

Alamat Redaksi:

Redaksi Jurnal Realita Bimbingan dan Konseling (**JRbk**)

Program Studi Bimbingan dan Konseling

Fakultas Ilmu Pendidikan dan Psikologi Universitas Pendidikan Mandalika

Gedung Dwitiya, Lt. 3 Jalan Pemuda No. 59 A Mataram Telp. (0370) 638991

Email : realita@undikma.ac.id

Web : e-journal.undikma.ac.id

Jurnal Realita Bimbingan dan Konseling menerima naskah tulisan penulis yang original (belum pernah diterbitkan sebelumnya) dalam bentuk *soft file, office word document (Email)* atau *Submission* langsung di akun yang diterbitkan setiap bulan April dan Oktober setiap tahun.

Diterbitkan Oleh: Program Studi Bimbingan dan Konseling Fakultas Ilmu Pendidikan dan Psikologi Universitas Pendidikan Mandalika.

DAFTAR ISI

Halaman

Wiryo Nuryono, Elisabeth Christiana, dan Budi Purwoko

Pendekatan Konseling Keluarga untuk Mengurangi Adiksi Game Online .. 1853 - 1861

Ahmad Syarofudin

Implementasi Konseling Krisis untuk Mengatasi Trauma Korban Bullying di Sekolah Menengah Atas 1862 – 1868

Kiki Saputra dan Irman

Peran Guru BK/Konselor dalam Pembentukan Agen Anti Bullying di Sekolah 1869 – 1877

Siti Fauziah dan Netrawati

Perbedaan Perilaku Altruisme pada Siswa Ditinjau dari Jenis Kelamin di MTsN 6 Kota Padang 1878 – 1886

Mustakim dan Nurul Hidayati Mustakimah

Peran Guru dalam Meningkatkan Kemampuan Berbahasa Anak Usia Dini dengan Metode Bernyanyi di TK Yazida NW Tangar 1887 – 1896

Muhamad Hamdi

Penerapan Metode Karya Wisata dalam Pembelajaran Tematik untuk Meningkatkan Prestasi Belajar IPA Siswa Kelas III SD Negeri 14 Cakranegara 1897 – 1906

Eneng Garnika dan Baiq Rohiyatun

Implementasi Manajemen Emosi Pada Ibu dengan Anak Gangguan Speech Delay 1907 - 1917

Ahmad Zainul Irfan dan M Najamuddin

Meningkatkan Kemampuan Motorik Halus Anak melalui Penggunaan Media Kolase pada Anak Kelompok A di PAUD Matahari Goak Daye Desa Aik Bukaq 1918 - 1924

Ni Kadek Sri Artini

Penggunaan Papan Huruf untuk Meningkatkan Kemampuan Membaca Siswa Kelas I pada Semester I di SDN 14 Cakranegara 1925 - 1932

Hariadi Ahmad

Hubungan Etika Pergaulan dengan Konsep Diri Siswa SMA di Kabupaten Sumbawa Barat 1933 - 1945

Aluh Hartati

Pengaruh Teknik Konseling Behavioristik terhadap Perilaku Menunda Tugas Siswa MTS Lombok Tengah 1946 - 1952

Ni Made Sulastri dan Farida Herna Astuti

Pengaruh Teknik Shaping terhadap Sikap Konformitas pada Siswa 1953 - 1959

Muhammad Iqbal, Lu'luin Najwa dan Hasnun Muda Hasan

Analisis Kualitas Stimulasi Tumbuh Kembang Anak Didik pada TK PGRI Arrahmah Subahnala Batukliang 1960 - 1967

Tri Putri Amelia S, Marsal Yunas Muliadi Hasibuan, dan Dasril

HISBAH: Model Konseling Islam Klasik Dalam Implementasi di Sekolah untuk Mengatasi Krisis Spiritual 1968 - 1977

Tasya Nabilah Mutiara, dan Netrawati

Perbedaan Perilaku Agresif Siswa Laki-Laki dan Perempuan di SMAN 16 Padang 1978 - 1986

Tri Putri Amelia S dan Silvianetri

Konseling Kelompok dengan Teknik Cognitive Restructuring untuk Mereduksi Keterlambatan Peserta Didik 1987 - 1995

Siswati

Penggunaan Metode Demonstrasi untuk Meningkatkan Prestasi Belajar Matematika Siswa Kelas I B SDN 33 Mataram 1996 - 2004

Supriadi

Penggunaan Model Resiprokal dalam Kelompok Belajar sebagai Upaya Meningkatkan Prestasi Belajar pada Mata Pelajaran Penjasorkes Semester I Siswa Kelas V SD Negeri 40 Ampenan 2005 – 2013

Ni Ketut Alit Suarti dan Deni Kurniawan

Pengaruh Teknik Role Playing terhadap Sikap Rendah Diri pada Siswa Kelas XI IPA di SMA Negeri 1 Gunungsari 2014 – 2024

Menik Aryani

Implementasi Administrasi Tata Usaha dalam Bidang Keuangan Pembiayaan Pendidikan di SMAN 1 Bayan 2025 – 2031

PENDEKATAN KONSELING KELUARGA UNTUK MENGURANGI ADIKSI GAME ONLINE

Oleh:

Wiryo Nuryono, Elisabeth Christiana, dan Budi Purwoko

Bimbingan dan Konseling, Universitas Negeri Surabaya, Surabaya, Indonesia

Email: wiryonuryono@unesa.ac.id, elisabethchristiana@unesa.ac.id,

budipurwoko@unesa.ac.id

Abstrak. Kini, dunia semakin terbuka lebar dengan berbagai perkembangannya yang semakin laju dan memiliki berbagai fitur canggih di dalamnya. Salah satu bentuk kemajuannya berupa smartphone dengan fasilitas game online yang sangat mudah dijumpai oleh berbagai generasi. Perkembangan ini tidak menjadi masalah selama penggunaannya masih dalam batas normal, namun kurangnya perhatian dan kontrol keluarga terhadap anak-anaknya, sangat memungkinkan bagi seseorang untuk mencari perilaku baru yang cenderung bersifat negatif, yaitu bermain game secara berlebihan. Adiksi game online sendiri didefinisikan sebagai suatu perilaku yang berulang-ulang, tidak dapat dikontrol dan menggairahkan terhadap game online yang dapat mengabaikan kegiatan penting lainnya. Perlunya penanganan yang menuntut kerjasama dengan keluarga adalah sebuah kunci dalam menangani permasalahan adiksi game online. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif berupa penelitian bentuk survei layanan untuk mengkaji keefektifan konseling keluarga dalam mengurangi adiksi game online. Hasil dalam penelitian ini nantinya diharapkan menjadi bahan evaluasi sekaligus rekomendasi bagi konselor maupun guru bimbingan dan konseling dalam menangani adiksi game online pada peserta didik sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan bimbingan dan konseling. Selain itu, ditemukan pula hambatan atau kendala dalam proses penelitian dijadikan sebagai bahan tindak lanjut dalam hal perbaikan.

Kata Kunci: *Layanan, Konseling Keluarga, Adiksi Game Online*

PENDAHULUAN

Sekolah selaku lembaga formal di dunia pendidikan memiliki berbagai karakteristik yang beragam di dalamnya. Dengan adanya karakteristik tersebut mampu menimbulkan berbagai permasalahan terkait. Salah satu bentuk permasalahan yang sering dijumpai terjadi di lingkungan sekolah adalah adiksi dalam bermain game online, mengingat perkembangan dan kemajuan teknologi saat ini dapat dijangkau oleh semua generasi. Game online menjadi bentuk permainan yang banyak digemari oleh berbagai kalangan (Mais et al., 2020). Hal tersebut dianggap sebagai sebuah pilihan dalam menghilangkan kejenuhan dari banyaknya beban pikiran yang dialaminya. Namun, tidak selamanya game online memberikan dampak positif bagi penggunanya. Karena banyak pula pemain game online

yang mengalami adiksi sehingga mengabaikan kewajiban dan tugas penting lainnya. Hal seperti ini menjadi sebuah tantangan tersendiri bagi sekolah, khususnya bagi para guru pengajar dan pembimbing untuk memberikan upaya terbaik dalam menyikapi permasalahan tersebut.

Menurut survei yang dilakukan pada tahun 2018 oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia atau dikenal dengan APJII, jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 171,17 juta dari 264,16 juta penduduk Indonesia. Hal tersebut merupakan angka yang besar, dimana hampir setengah penduduk Indonesia menggunakan Internet dalam kesehariannya. Sedangkan, pengguna internet terbanyak berada di Pulau Jawa hingga mencapai 55,7%. Sebagian besar pengguna internet berada pada kelompok usia 15-19 dengan

persentase 90%, sedangkan 93,9% responden menggunakan smartphone sebagai perangkat untuk terhubung ke internet dan 17,1% pengguna menjadikan internet sebagai alat hiburan, yaitu dengan bermain (APJII, 2018).

Sedikit banyak lingkungan berperan penting dalam membentuk perilaku manusia, termasuk dengan adanya perilaku adiksi game online. Seperti diungkapkan oleh (Muthohar, 2016) dalam perspektif psikologi keluarga, penyimpangan perilaku anak muncul akibat kegagalan keluarga menjalankan fungsinya secara normal, seperti fungsi edukatif, religius dan perlindungan. Keluarga merupakan lingkungan pertama dan terpenting bagi perkembangan kepribadian setiap individu, oleh karena itu proses konseling yang dapat digunakan untuk menangani adiksi game online seharusnya melibatkan saudara, kerabat dekat, ataupun teman sebaya sebagai bagian dari proses terapi. Salah satu bentuk layanan bimbingan dan konseling yang sesuai dengan hal di atas dikenal dengan nama konseling keluarga (*family therapy*).

(Lassiter & Culbreth, 2020) mengatakan bahwa keluarga dianggap sebagai sistem yang memiliki beberapa komponen dan disebut anggota keluarga. Dalam teori sistem keluarga, apabila dalam satu keluarga terdapat anggota bermasalah, maka anggota keluarga yang lain memungkinkan untuk dipengaruhi oleh masalah tersebut. Sehingga, untuk mempercepat proses pemulihan dengan mengatasi dinamika keluarga serta interaksi antar anggota keluarga. Pelibatan keluarga dalam proses pengobatan sangat penting, karena terdapat lingkungan keluarga dan komponen genetik dalam adiksi tersebut.

Berdasarkan perspektif konseling keluarga, adiksi game online timbul akibat interaksi yang salah dalam sebuah

sistem. Dimana, konseli atau anak yang adiksi game online dianggap sebagai suatu komponen keluarga yang memiliki banyak sistem, seperti sistem keluarga, sistem sekolah, sistem masyarakat, dan sistem lingkungan sekitarnya yang saling berhubungan. Sehingga, Dapat dikatakan bahwa masalah anak yang kecanduan game online dapat dipengaruhi dan mempengaruhi sistem lain yang terkait dengan masalah tersebut.

Layanan bimbingan dan konseling dengan pendekatan konseling keluarga hadir untuk membantu guru BK atau konselor sekolah dalam mengurangi adiksi game online pada peserta didik. Konseling model ini dituntut untuk melibatkan keluarga agar konselor dapat memantau secara langsung bagaimana perubahan perilaku yang terjadi pada konseli maupun keluarganya. Pengembangan model konseling keluarga, seluruh anggota keluarga akan berpartisipasi dengan melakukan berbagai cara guna mendukung proses konseling yaitu, diantaranya membangun hubungan yang baik, mengembangkan komunikasi yang efektif, mengembangkan kesadaran diri, merumuskan tujuan yang hendak dipilih, melihat hasil nyata konseling, hingga melakukan proses evaluasi untuk perbaikan hasil konseling menggunakan pendekatan relasi antar sesama anggota keluarga.

Daerah yang memiliki permasalahan serupa adalah Kabupaten Sidoarjo. Kabupaten Sidoarjo merupakan salah satu daerah di Jawa Timur dan termasuk salah satu kota besar selain Surabaya. Sehingga semua kemudahan akses dirasakan oleh seluruh penduduknya, termasuk peserta didik yang mudah menjangkau internet juga game online kapan dan dimana saja. Banyak guru bimbingan dan konseling di Kabupaten Sidoarjo mengeluhkan permasalahan yang dialami peserta didik

kebanyakan bersumber dari *gadget* dan permainan game online hingga menjadi sebuah perilaku yang kecanduan.

Kegiatan ini diharapkan sangat membantu guru BK seluruh Kabupaten Sidoarjo dalam menangani peserta didik terkait masalah adiksi game online melalui pendekatan dengan melibatkan anggota keluarga sesuai dengan prosedur yang telah diajarkan dalam kegiatan layanan nanti. Berdasarkan karakteristik peserta didik remaja yang lebih mudah terpengaruh oleh pendapat orang lain, kegiatan ini dapat menjadi solusi atas permasalahan yang ada.

Masalah kecanduan game online pada peserta didik sering terjadi karena perkembangan teknologi yang ada ditambah dengan kurangnya perhatian dari lingkungan keluarga yang menjadikan peserta didik melampiaskan pada game online sebagai pelarian atas rasa kesepian yang dialami. Masalah yang diangkat dalam kegiatan ini berada pada ruang lingkup pendidikan dengan fokus untuk terlibat dengan siswa melalui layanan bimbingan dan konseling oleh konselor dengan tidak menghilangkan nilai-nilai yang ada dalam sekolah.

KAJIAN PUSTAKA

Kecanduan, atau menurut pandangan psikologis, kecanduan didefinisikan sebagai ketergantungan fisik pada obat-obatan ataupun zat adiktif dan dapat menyebabkan penarikan diri dari lingkungan masyarakat apabila penggunaannya dihentikan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), adiksi berasal dari kata “candu” yang artinya hobi atau kesenangan yang mampu menjadikan individu mengalami ketagihan. Maka, dapat dikatakan kecanduan adalah ketagihan, ketergantungan, serta kesukaan pada suatu hal secara berlebihan (kompulsif) dan dapat menyebabkan kehilangan fokus terhadap aktivitas yang lain.

Menurut Yee dalam (Hardanti et al., 2013) Kecanduan adalah perilaku tidak sehat atau merusak diri sendiri yang terjadi terus menerus dan sulit bagi yang mengalaminya untuk berhenti. Konsep ketergantungan juga bisa lebih luas termasuk perilaku kecanduan teknologi informasi atau jejaring internet. Kecanduan game online adalah kecanduan yang disebabkan oleh teknologi internet atau lebih dikenal dengan gangguan kecanduan internet.

Game online sendiri ditafsirkan sebagai bentuk permainan yang dijalankan oleh banyak pemain dengan sambungan internet. Kecanduan game online dalam pandangan (Lemmens et al., 2009) merupakan kegiatan memainkan game online Penggunaan komputer pribadi dan telepon pintar yang berlebihan dan terus menerus menyebabkan masalah di berbagai area, dan pemain kehilangan kendali atas permainan yang berlebihan. Serupa dengan hal tersebut, (Darwis et al., 2020) mengungkapkan bahwa adiksi game online merupakan salah satu adiksi yang disebabkan oleh teknologi internet. Intensitas bermain game online yang tinggi mampu mempengaruhi mental atau persepsi individu terhadap lingkungannya seperti agresif, berkata kasar, hingga kekerasan yang ditampilkan dalam game online. Dari beberapa pandangan di atas, dapat disimpulkan kecanduan game online adalah kecenderungan perilaku untuk terus menerus bermain game online yang dapat memberikan kesenangan oleh individu yang bersangkutan, namun secara bersamaan juga menimbulkan dampak negatif berupa gangguan fisik dan psikis akibat kesulitan mengendalikan permainan.

(Lemmens et al., 2009) mengembangkan skala kecanduan game online sebagai kriteria untuk memperkirakan seseorang dikatakan

mengalami kecanduan game online. Adapun aspek kecanduan game online sebagai berikut :

- a. *Salience*, bagi individu yang mengalami kecanduan, Bermain adalah aktivitas terpenting dalam kehidupan seseorang, mengendalikan pikiran, perasaan, dan perilakunya.
- b. *Tolerance*, merupakan suatu proses individu bermain lebih sering dan secara bertahap meningkatkan waktu yang mereka habiskan untuk bermain game online.
- c. *Mood Modification*, merupakan suatu perasaan senang akan suatu hal yang sangat berlebihan dan tidak rasional. Alasannya adalah efek dari emosi yang sangat kuat, semacam efek menenangkan dan perasaan rileks yang dipadukan dengan pelarian dari masalah atau stres yang menjadi pengalaman subjektif individu saat bermain.
- d. *Withdrawal*, yaitu Penarikan karena perasaan tidak nyaman atau dampak fisik selama bermain, seperti diusik atau penghentian paksa. Ketertarikan terutama terdiri dari kesedihan dan lekas marah, tetapi mungkin juga termasuk gejala fisiologis seperti tremor.
- e. *Relapse*, merupakan Kecenderungan untuk kembali ke model game sebelumnya, yang berlebihan di game online.
- f. *Conflict*, merupakan Konflik interpersonal yang disebabkan oleh bermain game online. Konflik muncul antara pemain dan orang-orang di sekitar mereka seperti perbedaan argument, pengabaian, kebohongan, bahkan penipuan.
- g. *Problems*, meliputi berbagai masalah yang lebih luas yang timbul dari perjudian yang berlebihan, dari masalah di lingkungan sosial hingga masalah pribadi seperti konflik

psikologis internal dan ketidaksepakatan subyektif tentang hilangnya kendali diri.

Menghabiskan terlalu banyak waktu bermain game online mengganggu kehidupan sehari-hari, akhirnya mengubah pola aktivitas utama anak dan menyebabkan sangat sedikit minat pada aktivitas yang tidak terkait dengan game online. Dari pandangan tersebut, diketahui bahwa bermain game online memiliki lebih banyak dampak negatif yang dihasilkan, meskipun sebenarnya banyak kompetisi e-sport yang mampu menghasilkan uang, namun tidak semua gamers mampu mencapai hal demikian. Sehingga, dampak kecanduan game online cukup berbahaya bagi anak yang mengalaminya. Adapun termasuk efek kecanduan game online (King & Delfabbro, 2018) terbagi menjadi lima aspek yaitu aspek kesehatan berupa munculnya berbagai keluhan pecandu akibat pola hidup yang tidak teratur, aspek psikologis yang dapat mempengaruhi alam bawah sadar dan menyebabkan gangguan mental, aspek akademik yang dapat menyebabkan performa akademik menurun, aspek sosial yang menjadikan anti sosial dan sulit beradaptasi di dunia nyata, serta aspek keuangan yang semakin menipis demi kepentingan game semata.

Bentuk layanan bimbingan dan konseling yang dapat digunakan untuk mengurangi kecanduan game online adalah menggunakan konseling keluarga. Konseling keluarga biasa dikenal dengan sebutan *family counselling* atau *family therapy*, menurut Perez yang dikutip dalam buku berjudul “Konseling Keluarga (Family Counselling)” karya (Willis, 2009:87) mengatakan “*Family therapy is an interactive process which seeks to aid the family in regaining a homeostatic balance with which all the members are comfortable. In pursuing this objective the family therapist*

operates under certain basic assumptions". Sedangkan (Lassiter & Culbreth, 2020) juga mengatakan konseling keluarga adalah sebuah proses konseling interaktif dengan melibatkan komponen keluarga untuk mendukung kebahagiaan salah satu anggota keluarga, dimana proses pelaksanaannya berfokus pada bagaimana Individu berinteraksi dan saling mempengaruhi dalam sistem keluarga melalui umpan balik untuk mendapatkan perubahan positif.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif yang bertujuan untuk menjelaskan keadaan secara keseluruhan (Creswell, 2012). Sasaran penelitian ini adalah guru BK tingkat SMP di Kabupaten Sidoarjo sebagai subjek yang akan menerapkan layanan konseling menggunakan pendekatan konseling keluarga untuk menangani peserta didik. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan secara online ketika pembelajaran melibatkan tiga fase: 1) Pengembangan perangkat pembelajaran yang efektif dan andal, meliputi persiapan, yaitu penyusunan perangkat yang efektif dan andal. Uji alat untuk melihat efektivitas dan keandalannya. 2) Pengumpulan data yang dapat dilakukan secara online bekerjasama dengan MGMP Kabupaten Sidoarjo. 3) Analisis data menggunakan statistik deskriptif, dan analisis lebih lanjut terhadap kualitas pelayanan terhadap kepuasan dosen dan mahasiswa. Analisis data dengan program statistik SPSS. Hasil analisis tersebut dapat dijadikan acuan untuk meningkatkan kualitas layanan konseling.

Variabel dan definisi operasional terdiri dari variabel bebas (*independen*) dan variabel terikat (*dependen*). Variabel bebas adalah kualitas keterampilan yang diberikan kepada siswa bermasalah dan terdiri dari variabel bukti fisik, variabel

reliabilitas, variabel respon, variabel reliabilitas, dan variabel empati. Variabel terikatnya adalah kepuasan guru dan siswa.

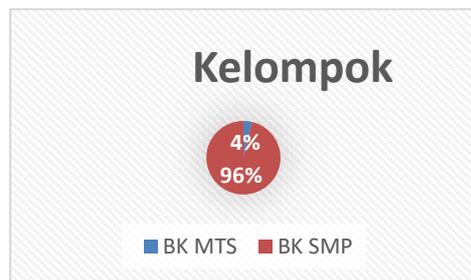
Rancangan pengumpulan data berupa survei dan alat survei yang digunakan dalam survei ini terdiri dari beberapa pertanyaan. 1) Bagaimana kualitas konseling menggunakan teknik motivational interviewing? 2) Bagaimana guru BK dan peserta didik untuk menilai kepuasan dengan kualitas layanan konseling dan juga konsultasi? 3) Apakah terdapat perbedaan yang besar antara persepsi guru BK dan kepuasan peserta didik terhadap kualitas kinerja layanan konseling? Lembar instrument yang digunakan berupa kuesioner tentang kepuasan guru BK dan siswa yang diteliti dan kualitas layanan online digunakan sebagai alat musik.

Analisis data memanfaatkan statistik deskriptif, dilanjutkan melalui analisis kualitas pelayanan konseling yang akan memuaskan guru BK dan peserta didik. Analisis data dengan program statistik SPSS. Hasil analisis tersebut dapat dijadikan acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan konseling yang diberikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tingkat kepuasan pengguna ditentukan dengan melakukan analisis kesenjangan (gap) membandingkan rata-rata harapan dan kenyataan yang diterima konsumen terhadap ukuran layanan dan penyajian yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*empathy*) dan keberadaan nyata (*tangible*). Dalam hal ini, diperoleh untuk seluruh responden sejumlah 82 guru BK yang terdiri dari 3,7 % (3 guru BK MTS) dan 96,3 % (79 guru BK SMP).

Gambar 1. Kelompok Responden



Adapun mean dari item pernyataan harapan secara keseluruhan adalah sebesar 318,38 sedangkan mean pada item pernyataan kenyataan secara keseluruhan yakni sebesar 305,17. Perbedaan antara mean harapan dan mean kenyataan tidaklah terlalu jauh yakni sebesar 13,21.

Dan menentukan kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan untuk membantu mengurangi adiksi game online di wilayah Kabupaten Sidoarjo dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

Tabel 1. Interval Kepuasan Layanan

Interva l	Klasifik asi	Tingkat Kepuasan
-3 s.d 1,5	Sangat Negatif	Sangat kurang puas dibanding harapan
-1,5 s.d 0	Negatif	Kurang puas dibandingkan harapan
0 s.d 1,5	Positif	Lebih puas dibandingkan harapan
1,5 s.d 3	Sangat Positif	Sangat lebih puas banding harapan

Dari tabel di atas diketahui bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan yang ditujukan kepada MGBK Kabupaten Sidoarjo bertujuan untuk menambah pengetahuan terkait Pendekatan Konseling keluarga dapat dihitung dengan menggunakan rumus :

$$\text{Interval} = (\text{Skor tertinggi} - \text{Skor terendah}) / \text{Jumlah kelompok}$$

$$\text{Interval} = (4 - 3) / 2$$

$$= 0.5$$

Sehingga, dapat diketahui bahwa kepuasan pengguna yakni guru BK tingkat SMP ataupun MTS terhadap pelayanan yang diberikan selama proses layanan termasuk dalam kategori positif dengan tingkat kepuasan kenyataan yang lebih puas dibandingkan harapan.

Dari data pada instrumen kepuasan, didapatkan hasil bahwa instrumen layanan kepuasan layanan terdiri dari 57 item pernyataan dengan total 82 responden. Dan skor pernyataan tentang harapan terbilang cukup tinggi yaitu berada pada angka 310-330 kesemuanya. Pada tabel skor kenyataan juga cukup tinggi, yakni sekitar 290-310. Antara skor harapan dan skor kenyataan tidak memiliki perbedaan yang signifikan, begitupun pada persentase skor harapan dan skor kenyataan berada pada rentang 80% sampai dengan 90% dan keseluruhan hasil pada instrumen ini memiliki hasil sangat baik. Hal ini menggambarkan bahwasannya kualitas manajemen layanan dengan pendekatan konseling keluarga untuk membantu mengurangi adiksi game online sudah terselenggara dengan sangat baik. Hasil tersebut haruslah dipertahankan atau bahkan ditingkatkan untuk tetap menjaga kualitas layanan pada lembaga tersebut, serta pengguna semakin merasakan kepuasan dalam menerima pelayanan.

Antara skor harapan dan skor kenyataan tidak memiliki perbedaan yang signifikan, begitupun pada persentase skor harapan dan skor kenyataan berada pada rentang 80% sampai dengan 100% dan keseluruhan hasil pada instrumen ini memiliki hasil sangat baik. Hal ini menggambarkan bahwasannya kualitas manajemen layanan yang diselenggarakan bagi tenaga pendidik bimbingan konseling di wilayah Kabupaten Sidoarjo sudah terselenggara dengan sangat baik. Hasil tersebut haruslah dipertahankan atau bahkan ditingkatkan untuk tetap

menjaga kualitas layanan pada lembaga tersebut, serta pengguna semakin merasakan kepuasan dalam menerima pelayanan.

Berdasarkan informasi di atas, diketahui bahwa terdapat 2 variabel dalam penelitian ini, yakni variabel bebas dilambangkan simbol X yakni kualitas layanan atau skor instrumen kenyataan yang telah diisi responden. Sedangkan variabel terikat dilambangkan dengan simbol Y merupakan kepuasan pengguna baik guru BK dan peserta didik, dalam hal ini ialah skor instrumen harapan. Data-data tersebut telah dilakukan uji Wilcoxon dengan *SPSS 21.0 for windows*. Diketahui nilai N (jumlah pasangan yang menunjukkan selisih) adalah 67 dan nilai X (jumlah karakter yang lebih sedikit) adalah 0, maka diperoleh $\rho = 0,000$. Hasil lengkapnya disajikan sebagai berikut :

Tabel 2. Hasil Uji Wilcoxon

		Ranks		
		N	Mean Rank	Sum of Ranks
Harapan – Kenyataan	Negative Ranks	0 ^a	.00	.00
	Positive Ranks	67 ^b	34.00	2278.00
	Ties	0 ^c		
	Total	67		

a. Harapan < Kenyataan

b. Harapan > Kenyataan

c. Harapan = Kenyataan

Serta nilai tes statistik untuk menguji hipotesis dijelaskan dalam tabel hasil SPSS sebagai berikut :

Tabel 3 Hasil Tes Statistik Uji Wilcoxon

Test Statistics^a

	Harapan - Kenyataan
Z	-7.117 ^b
Asymp. Sig. (2-tailed)	.000

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on negative ranks.

Apabila menggunakan ketetapan α (taraf kesalahan) sebesar 5% adalah 0,05.

Berdasarkan hasil uji yang telah dilaksanakan tersebut, maka nilai hitung sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai tabel sebesar 0,05, maka dapat dinyatakan H₀ ditolak dan H_a diterima. Artinya, terdapat korelasi yang signifikan antara variabel X (kualitas pelayanan) dan variabel Y (kepuasan pengguna), jika kualitas layanan sangat tinggi maka kepuasan pengguna juga akan meningkat. Dengan nilai rata-rata tabel di atas dikatakan bahwa kepuasan pengguna dan kualitas layanan yang dilaksanakan untuk membantu menangani masalah adiksi game online dengan menggunakan pendekatan konseling keluarga sangat baik dan memuaskan pengguna.

Berdasarkan analisis di atas, dapat dikatakan bahwa hipotesis yang dikemukakan dalam penelitian adalah benar dan dinyatakan “terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan dengan kepuasan pengguna layanan” dapat diterima.

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan terhadap manajemen layanan di mata pengguna yakni guru BK, maka diperoleh beberapa informasi. Instrumen ini terdiri dari kepuasan layanan yang terdiri dari 57 item pernyataan dengan pilihan berupa pernyataan harapan serta pernyataan bagian kenyataan pada masing-masing soal. Dari data tersebut, diketahui bahwa interval pada hasil kepuasan pengguna sebesar 0,5 berada pada kategori positif yang memiliki arti bahwa lebih puas dibandingkan harapan. Dalam hal ini, responden yang berpartisipasi mengisi survei menunjukkan bahwa sebagian besar dari mereka puas terhadap layanan yang telah diselenggarakan secara kenyataan dibandingkan dengan harapan mereka akan pelayanan yang diselenggarakan tersebut.

Untuk mengukur kualitas layanan yang telah terselenggara digunakan skor harapan dan skor kenyataan yang

diperoleh berdasarkan hasil isian responden melalui google form. Skor harapan dan kenyataan pada instrumen kepuasan layanan dengan 46 responden, didapatkan hasil bahwa kesemuanya memiliki skor total sangat tinggi yakni berkisar nilai 290-330. Dari perbandingan instrumen tersebut, keduanya memiliki kategori sangat baik dalam hal kualitas layanan dengan persentase skor rata-rata di atas 80%. Dalam artian bahwa kualitas layanan yang diberikan selama ini telah dinilai pengguna dengan sangat baik. Kualitas ini perlu dipertahankan bahkan ditingkatkan untuk terus menjaga eksistensi lembaga di mata pengguna yaitu guru BK dan juga peserta didik.

Setelah mengetahui hasil dari kepuasan pengguna dan juga kualitas layanan, maka selanjutnya ialah diukur untuk mengetahui antara hubungan kepuasan pengguna dengan kualitas layanan pada lembaga. Uji hubungan atau biasa disebut korelasional dalam hal ini menggunakan uji Wilcoxon dengan mengkategorikan menjadi 2 variabel, yaitu variabel bebas dilambangkan dengan huruf X berupa kualitas layanan serta variabel terikat dengan lambang huruf Y berupa kepuasan pengguna. Dari uji yang telah dilaksanakan didapatkan hasil bahwa kualitas layanan secara signifikan berhubungan dengan kepuasan pengguna. Artinya, jika kualitas layanan yang dihasilkan sangat baik, maka kepuasan yang dirasakan oleh pengguna juga akan meningkat. Pengguna merasa senang, nyaman, dan menganggap layanan pada lembaga tersebut efektif untuk dirasakannya.

Secara umum, keseluruhan variabel dalam penelitian ini mulai dari kepuasan pengguna, kualitas layanan, dan hubungan keduanya menunjukkan hasil yang sangat baik. Pengguna layanan yakni guru BK merasa senang dan puas mendapatkan pelayanan seperti yang

dilaksanakan. Kepuasan didefinisikan sebagai keadaan di mana keinginan dan harapan dipenuhi dengan kegembiraan dan kepuasan. Setiap pelayanan yang diberikan akan dianggap memuaskan apabila pelayanan tersebut mampu memenuhi keinginan individu tersebut. Mengukur kepuasan adalah bagian penting dalam memberikan layanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif. Jika seseorang tidak puas dengan layanan yang diberikan, layanan tersebut dapat dianggap tidak efisien dan tidak efektif. Peningkatan kepuasan merupakan faktor penting dalam mengembangkan sistem pelayanan jasa yang ditawarkan.

SIMPULAN

Berdasarkan analisis data dan hasil pembahasan dapat ditarik kesimpulan tentang kualitas layanan dan kepuasan pengguna terhadap manajemen layanan yang diselenggarakan memiliki hasil sangat baik dan sangat puas. Artinya bahwa 82 pengguna yang mengikuti survey dan terdiri dari kurang lebih 79 guru BK tingkat SMP dan 3 guru BK tingkat MTS memandang bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh lembaga sangatlah baik mulai dari pelayanan yang ramah, fasilitas, kemudahan dalam mendapatkan pelayanan dan juga informasi, serta kemudiaman dalam memproses kegiatan. Sedangkan tingkat hubungan keduanya antara kualitas layanan dan kepuasan pengguna sangatlah signifikan, dimana jika terjadi kualitas layanan yang meningkat, maka kepuasan pengguna juga akan meningkat. Kualitas-kualitas tersebut harus dipertahankan dengan memperhatikan kritik ataupun masukan yang diterima oleh lembaga. Terdapat lima aspek aspek utama yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dan kualitas layanan melalui metode survei dengan pengembangan instrument, aspek tersebut terdiri dari keandalan (*reliability*), daya

tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*empathy*) dan keberadaan nyata (*tangible*).

DAFTAR PUSTAKA

- APJII. (2018). Penetrasi & Profil Perilaku Pengguna Internet Indonesia 2018. *APJII*, 51. www.apjii.or.id
- Darwis, M., Amri, K., & Reymond, H. (2020). Dampak Dari Kecanduan Game Online Di Kalangan Remaja Usia. *Ristekdik (Jurnal Bimbingan Dan Konseling)*, 5(2), 228–233. jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/Ristekdik/article/download/2088/pdf
- Hardanti, H. A., Nurhidayah, I., & Fitri, S. Y. R. (2013). Faktor-faktor yang Melatarbelakangi Perilaku Adiksi Bermain Game Online pada Anak Usia Sekolah. *Jurnal Keperawatan Padjadjaran*, v1(n3), 166–175. <https://doi.org/10.24198/jkp.v1n3.5>
- King, D., & Delfabbro, P. (2018). *Internet gaming disorder: Theory, assessment, treatment, and prevention*. Academic Press.
- Lassiter, P. S., & Culbreth, J. R. (2020). Theory and Practice of Addiction Counseling. *Theory and Practice of Addiction Counseling*. <https://doi.org/10.4135/9781071800461>
- Lemmens, J. S., Valkenburg, P. M., & Peter, J. (2009). Development and validation of a game addiction scale for adolescents. *Media Psychology*, 12(1), 77–95. <https://doi.org/10.1080/15213260802669458>
- Mais, F. R., Rompas, S. S. J., & Gannika, L. (2020). Kecanduan Game Online Dengan Insomnia pada Remaja. *Jurnal Keperawatan*, 8(2), 18–27.
- Muthohar, S. (2016). Antisipasi degradasi moral di era global. *Nadwa*, 7(2), 321–334.
- Willis, S. S. (2009). *Konseling Keluarga (Family Counselling)*. Alfabeta.



UNIVERSITAS PENDIDIKAN MANDALIKA
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN DAN PSIKOLOGI
Realita Jurnal Bimbingan dan Konseling

Gedung Dwitiya Lt.3. Jln Pemuda 59A Mataram-NTB 83125 Tlp (0370) 638991
e-mail: realita@undikma.ac.id; web: e-journal.undikma.ac.id

PEDOMAN PENULISAN

1. Naskah merupakan hasil penelitian, pengembangan atau kajian kepustakaan di bidang pendidikan, pengajaran, pembelajaran, bimbingan dan konseling, dan Psikologi
2. Naskah merupakan tulisan asli penulis dan belum pernah dipublikasikan sebelumnya dalam jurnal ilmiah lain,
3. Naskah dapat ditulis dalam Bahasa Indonesia atau Bahasa Inggris.
4. Penulisan naskah mengikuti ketentuan sebagai berikut:

Program	MS Word	Margin kiri	3.17 cm
Font	Times New Roman	Margin kanan	3.17 cm
Size	12	Margin atas	2.54 cm
Spasi	1.0	Margin bawah	2.54 cm
Ukuran kertas	A4	Maksimum	20 halaman
5. Naskah ditulis dengan **sistematika** sebagai berikut: Judul (huruf biasa dan dicetak tebal), nama-nama penulis (tanpa gelar akademis), instansi penulis (program studi, jurusan, universitas), email dan nomor telpon penulis, abstrak, kata kunci, pendahuluan (tanpa sub-judul), metode penelitian (tanpa sub-judul), hasil dan pembahasan, simpulan dan saran (tanpa sub-judul), dan daftar pustaka.

Judul secara ringkas dan jelas menggambarkan isi tulisan dan ditulis dalam huruf kapital. Keterangan tulisan berupa hasil penelitian dari sumber dana tertentu dapat dibuat dalam bentuk catatan kaki. Fotocopy halaman pengesahan laporan penelitian tersebut harus dilampirkan pada draf artikel.

Nama-nama penulis ditulis lengkap tanpa gelar akademis.

Alamat instansi penulis ditulis lengkap berupa nama sekolah atau program studi, nama jurusan, nama perguruan tinggi, kabupaten/kota, dan provinsi. Penulis yang tidak berafiliasi pada sekolah atau perguruan tinggi dapat menyertakan alamat surat elektronik/email

Abstrak ditulis dalam 2 (dua) bahasa: Bahasa Inggris dan Bahasa Indonesia. Naskah berbahasa Inggris didahului abstrak berbahasa Indonesia. Naskah berbahasa Indonesia didahului abstrak berbahasa Inggris. Panjang abstrak tidak lebih dari 200 kata. Jika diperlukan, tim redaksi dapat menyediakan bantuan penerjemahan abstrak kedalam bahasa Inggris.

Kata kunci (key words) dalam bahasa yang sesuai dengan bahasa yang dipergunakan dalam naskah tulisan dan berisi 3-5 kata yang benar-benar dipergunakan dalam naskah tulisan.

Daftar Pustaka ditulis dengan berpedoman pada Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Pendidikan Mandalika.

REALITA JURNAL	VOLUME 8	NOMOR 1	EDISI April 2023	P ISSN : 2503 - 1708 E ISSN : 2722 - 7340
---------------------------	---------------------	--------------------	-----------------------------	--



Alamat Redaksi:

Program Studi Bimbingan dan Konseling
Fakultas Ilmu Pendidikan dan Psikologi
Universitas Pendidikan Mandalika
Gedung Dwitiya, Lt. 3 Jalan Pemuda No. 59A Mataram
Telp. (0370) 638991
Email : realita@undikma.ac.id
Web : e-journal.undikma.ac.id

