

# Persepsi Siswa Terhadap Penggunaan Platform Digital Sebagai Media Layanan Bimbingan dan Konseling

Nur Alim <sup>1\*</sup>, M. Alif Aditya <sup>2</sup> Ratna Wulandari <sup>3</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Bimbingan Konseling Pendidikan Islam, Universitas Muhammadiyah Makassar; [nuralim1003@gmail.com](mailto:nuralim1003@gmail.com)

<sup>2</sup>Program Studi Bimbingan Konseling Pendidikan Islam, Universitas Muhammadiyah Makassar; [m.alifaditya85@gmail.com](mailto:m.alifaditya85@gmail.com)

<sup>3</sup>Program Studi Bimbingan Konseling Pendidikan Islam, Universitas Muhammadiyah Makassar; [ratnawulandari@unismuh.ac.id](mailto:ratnawulandari@unismuh.ac.id)

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi siswa terhadap penggunaan platform digital sebagai media layanan bimbingan dan konseling (BK). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data menggunakan angket skala Likert. Responden dalam penelitian ini berjumlah 32 siswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan platform digital dalam layanan BK berada pada kategori cukup baik, dengan mayoritas respon siswa berada pada kategori netral hingga setuju. Persepsi siswa terhadap layanan BK digital juga cenderung positif, namun masih pada tingkat sedang. Faktor kemudahan penggunaan, kebermanfaatan, serta kepercayaan terhadap keamanan data menjadi aspek penting yang memengaruhi persepsi siswa. Oleh karena itu, diperlukan upaya pengembangan layanan BK digital yang lebih optimal, interaktif, serta menjamin keamanan dan kerahasiaan data siswa.

**Keywords:** Persepsi siswa; platform digital; bimbingan dan konseling; BK digital

DOI: <https://doi.org/10.47134/aksiologi.v6i2.456>

\*Correspondensi: Nur Alim

Email : [nuralim1003@gmail.com](mailto:nuralim1003@gmail.com)

Received: 23-04-2026

Accepted: 28-04-2026

Published: 30-04-2026



**Copyright:** © 2021 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

**Abstrak:** This study aims to find out students' perceptions of the use of digital platforms as a medium for guidance and counseling (BK) services. This study uses a descriptive quantitative approach with a data collection technique using a Likert scale questionnaire. The respondents in this study amounted to 32 students. The results of the study showed that the use of digital platforms in BK services was in the category of quite good, with the majority of student responses being in the neutral category to agree. Students' perception of digital BK services also tends to be positive, but still at a moderate level. The factors of ease of use, usefulness, and trust in data security are important aspects that affect student perception. Therefore, efforts are needed to develop digital BK services that are more optimal, interactive, and ensure the security and confidentiality of student data.

**Keywords:** Student perception; digital platforms; guidance and counseling; digital BK

## Pendahuluan

Perkembangan teknologi digital dalam beberapa dekade terakhir telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk dalam dunia pendidikan. Transformasi digital tidak hanya memengaruhi proses pembelajaran di kelas, tetapi juga merambah pada layanan pendukung pendidikan, seperti layanan bimbingan dan konseling (BK) (Afifa et al., 2025). Di era *society* 5.0, integrasi teknologi dalam layanan pendidikan menjadi suatu keniscayaan, mengingat peserta didik saat ini didominasi oleh generasi Z yang memiliki karakteristik akrab dengan teknologi, cepat dalam mengakses

informasi, serta lebih nyaman berinteraksi melalui media digital (Suwarma & Jenuri, 2025). Sejalan dengan perkembangan tersebut, layanan bimbingan dan konseling mengalami pergeseran paradigma dari layanan konvensional berbasis tatap muka menuju layanan berbasis digital. Pemanfaatan berbagai platform digital, seperti *WhatsApp*, *Google Classroom*, *Zoom Meeting*, serta aplikasi konseling berbasis *web* dan *mobile*, menjadi alternatif dalam memberikan layanan BK yang lebih fleksibel, efektif, dan efisien. Layanan BK berbasis digital memungkinkan konselor untuk tetap memberikan pendampingan kepada siswa tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu, sehingga dapat meningkatkan jangkauan layanan dan responsivitas terhadap kebutuhan siswa (Putri, 2020).

Selain itu, penggunaan platform digital juga memberikan peluang baru dalam inovasi layanan BK, seperti konseling online (*e-counseling*), penggunaan media interaktif, serta pengelolaan data siswa secara digital. Inovasi ini berpotensi meningkatkan kualitas layanan BK, khususnya dalam hal kemudahan akses, kecepatan respon, serta dokumentasi layanan yang lebih sistematis. Dalam beberapa kondisi, media digital juga dapat menjadi sarana yang lebih nyaman bagi siswa untuk mengungkapkan permasalahan pribadi, terutama bagi mereka yang memiliki kecenderungan introvert atau mengalami kecanggungan dalam komunikasi tatap muka (Mulawarman et al., 2021).

Namun demikian, di balik berbagai keunggulan tersebut, penggunaan platform digital dalam layanan BK juga menghadapi berbagai tantangan yang tidak dapat diabaikan. Salah satu tantangan utama adalah keterbatasan dalam membangun hubungan konseling yang mendalam, mengingat interaksi digital seringkali tidak mampu sepenuhnya menggantikan kehangatan komunikasi tatap muka. Aspek non-verbal, seperti ekspresi wajah, bahasa tubuh, dan intonasi suara, memiliki peran penting dalam proses konseling, namun cenderung terbatas dalam media digital, terutama pada komunikasi berbasis teks (Purwaningrum et al., 2021).

Dalam konteks tersebut, persepsi siswa terhadap penggunaan platform digital sebagai media layanan BK menjadi aspek yang sangat penting untuk dikaji. Persepsi merupakan proses kognitif yang melibatkan penafsiran individu terhadap suatu stimulus berdasarkan pengalaman, pengetahuan, dan harapan yang dimiliki. Persepsi siswa terhadap layanan BK digital akan sangat menentukan tingkat penerimaan, kenyamanan, serta partisipasi mereka dalam memanfaatkan layanan tersebut. Persepsi yang positif akan mendorong siswa untuk lebih terbuka dan aktif, sedangkan persepsi yang negatif dapat menjadi hambatan dalam efektivitas layanan (Susanti, 2024).

Lebih lanjut, persepsi siswa terhadap penggunaan teknologi dalam layanan BK tidak terlepas dari beberapa faktor, seperti kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), manfaat yang dirasakan (*perceived usefulness*), tingkat kepercayaan (*trust*), serta jaminan keamanan dan kerahasiaan data. Faktor-faktor ini sejalan dengan model penerimaan teknologi seperti *Technology Acceptance Model (TAM)* yang telah banyak digunakan dalam penelitian terkait adopsi teknologi dalam pendidikan. Namun, dalam konteks BK, faktor emosional dan psikologis memiliki peran yang lebih dominan, sehingga perlu dikaji secara lebih spesifik dan kontekstual (Huda & Nur Prima Waluyowati, 2023).

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penggunaan teknologi dalam pendidikan umumnya memberikan dampak positif terhadap efektivitas pembelajaran. Namun, kajian mengenai penggunaan platform digital dalam layanan bimbingan dan konseling masih relatif terbatas, terutama yang berfokus pada persepsi siswa sebagai

pengguna utama layanan. Sebagian besar penelitian lebih menitikberatkan pada perspektif konselor atau efektivitas layanan secara umum, tanpa menggali secara mendalam bagaimana siswa memaknai pengalaman mereka dalam menggunakan platform digital untuk layanan BK (Nababan et al., 2022).

Selain itu, penelitian yang mengkaji aspek persepsi siswa terhadap layanan BK digital di Indonesia masih belum banyak dilakukan, padahal konteks sosial, budaya, serta kondisi infrastruktur di Indonesia memiliki karakteristik yang unik dan berbeda dengan negara lain. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian (*research gap*) yang perlu diisi melalui studi empiris yang lebih kontekstual dan relevan dengan kondisi di lapangan.

Penelitian ini juga memiliki nilai kebaruan (*novelty*) karena mengintegrasikan perspektif teknologi dan psikologi dalam layanan bimbingan dan konseling, dengan fokus pada persepsi siswa sebagai indikator utama keberhasilan implementasi layanan BK digital. Dengan mengkaji berbagai aspek persepsi, seperti kemudahan, kenyamanan, efektivitas, serta keamanan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai penerimaan siswa terhadap layanan BK berbasis digital.

Selain itu, penelitian ini juga penting dalam konteks pengembangan layanan bimbingan dan konseling yang lebih adaptif terhadap perkembangan zaman. Konselor dituntut untuk tidak hanya memiliki kompetensi dalam bidang psikologis, tetapi juga mampu memanfaatkan teknologi secara efektif dalam memberikan layanan. Oleh karena itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam merancang strategi layanan BK digital yang lebih sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik siswa di era modern (Rahman et al., 2025).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna mengetahui persepsi siswa terhadap penggunaan platform digital sebagai media layanan bimbingan dan konseling. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan layanan BK yang lebih inovatif, efektif, dan berorientasi pada kebutuhan siswa, serta mendukung peningkatan kualitas pendidikan di era digital. Dengan demikian, fokus utama penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi bagaimana persepsi siswa terhadap penggunaan platform digital dalam layanan bimbingan dan konseling, serta faktor-faktor yang memengaruhi persepsi tersebut.

## Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif, dengan subjek penelitian sebanyak 32 siswa. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui angket skala Likert dengan lima pilihan jawaban. Instrumen penelitian mencakup dua variabel, yaitu variabel X (penggunaan platform digital) dan variabel Y (persepsi siswa). Analisis data dilakukan menggunakan statistik deskriptif dalam bentuk persentase. Instrumen penelitian ini menggunakan angket skala Likert yang disusun berdasarkan dua variabel, yaitu penggunaan platform digital (X) dan persepsi siswa (Y). Instrumen dikembangkan dari konsep *Technology Acceptance Model (TAM)* yang mencakup aspek kemudahan penggunaan, kebermanfaatan, kepercayaan, serta keamanan data. Angket menggunakan lima pilihan jawaban, mulai dari Sangat Tidak Setuju (1) hingga Sangat Setuju (5). Penyusunan item didasarkan pada indikator masing-masing variabel, kemudian diuji validitasnya melalui validitas isi dengan konsultasi kepada ahli.

Reliabilitas instrumen diuji menggunakan Cronbach Alpha dengan bantuan aplikasi statistik. Teknik skoring dilakukan dengan menjumlahkan seluruh skor jawaban responden, kemudian dianalisis secara deskriptif dalam bentuk persentase dan dikategorikan dari sangat kurang hingga sangat baik.

## Hasil dan Pembahasan

**Tabel 1.** Rekapitulasi Penggunaan Platform Digital (*Variabel X*)

Kategori Jawaban	Persentase (%)
Tidak Setuju	7%
Netral	55%
Setuju	32%
Sangat Setuju	6%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan Tabel 1, mayoritas siswa memberikan respon pada kategori netral (55%) dan setuju (32%) terhadap penggunaan platform digital dalam layanan bimbingan dan konseling. Hal ini menunjukkan bahwa platform digital cukup membantu layanan BK, namun belum sepenuhnya memberikan pengalaman yang optimal bagi siswa. Berdasarkan hasil analisis data pada *Tabel 1*, distribusi respon siswa terhadap penggunaan platform digital dalam layanan bimbingan dan konseling menunjukkan dominasi pada kategori netral (55%) **dan** setuju (32%). Temuan ini mengindikasikan bahwa pemanfaatan platform digital telah diterima oleh sebagian besar siswa, namun tingkat penerimaannya masih berada pada tahap moderat. Kondisi ini mencerminkan bahwa implementasi layanan BK digital belum sepenuhnya mampu memberikan pengalaman yang optimal bagi siswa, baik dari aspek teknis maupun psikologis.

**Tabel 2.** Persepsi Siswa terhadap Layanan BK Digital (*Variabel Y*)

Kategori Jawaban	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	4%
Tidak Setuju	6%
Netral	48%
Setuju	34%
Sangat Setuju	8%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan Tabel 2, persepsi siswa terhadap layanan BK digital berada pada kategori netral (48%) dan setuju (34%). Hal ini menunjukkan bahwa siswa memiliki kecenderungan persepsi positif, namun masih terdapat keraguan terutama pada aspek

keamanan dan keterbukaan dalam proses konseling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan platform digital dalam layanan bimbingan dan konseling berada pada kategori cukup baik, dengan kecenderungan jawaban siswa berada pada rentang netral hingga setuju. Temuan ini mengindikasikan bahwa siswa telah mulai menerima penggunaan teknologi dalam layanan BK, namun tingkat penerimaan tersebut belum sepenuhnya optimal. Kondisi ini dapat dijelaskan melalui *Technology Acceptance Model (TAM)* yang dikembangkan oleh Davis dan banyak digunakan dalam studi mutakhir, yang menyatakan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*). Dalam penelitian ini, kedua aspek tersebut muncul dalam kategori sedang, sehingga berdampak pada persepsi siswa yang juga belum sepenuhnya kuat (Huda & Nur Prima Waluyowati, 2023).

Lebih lanjut, dominasi respon netral pada beberapa indikator menunjukkan bahwa pengalaman siswa dalam menggunakan layanan BK digital masih terbatas atau belum konsisten. Hal ini dapat dipengaruhi oleh faktor kebiasaan penggunaan layanan konvensional yang masih melekat, sehingga siswa belum sepenuhnya beralih ke layanan digital. Selain itu, kesiapan digital (*digital readiness*) baik dari sisi siswa maupun sekolah juga menjadi faktor penting yang memengaruhi hasil tersebut (Wijaya et al., 2023).

Dari aspek persepsi siswa, hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar siswa merasa cukup nyaman menggunakan platform digital, namun belum sepenuhnya terbuka dalam menyampaikan permasalahan pribadi. Hal ini mengindikasikan adanya hambatan psikologis dalam proses konseling digital. Dalam teori persepsi modern, persepsi dipengaruhi oleh pengalaman, rasa aman, serta tingkat kepercayaan individu terhadap media yang digunakan (Ardilaa et al., 2024). Siswa yang belum memiliki pengalaman positif atau masih meragukan keamanan platform cenderung memberikan respon netral.

Aspek kepercayaan dan keamanan data menjadi temuan penting dalam penelitian ini. Sebagian siswa masih menunjukkan keraguan terhadap keamanan informasi pribadi yang disampaikan melalui platform digital. Hal ini sejalan dengan teori kepercayaan dalam layanan digital yang menekankan bahwa jaminan keamanan dan kerahasiaan merupakan prasyarat utama dalam membangun hubungan konseling yang efektif (Prayoga et al., 2025). Tanpa adanya rasa aman, siswa cenderung membatasi keterbukaan, yang pada akhirnya berdampak pada efektivitas layanan.

Selain itu, keterbatasan komunikasi non-verbal dalam layanan digital juga menjadi salah satu faktor yang memengaruhi persepsi siswa. Dalam proses konseling, komunikasi non-verbal seperti ekspresi wajah, intonasi suara, dan bahasa tubuh memiliki peran penting dalam membangun empati dan kedekatan antara konselor dan konseli (Zuhriyah et al., 2024). Pada layanan berbasis digital, khususnya yang menggunakan media teks, aspek ini menjadi terbatas, sehingga dapat mengurangi kedalaman hubungan konseling.

Meskipun demikian, penelitian ini juga menunjukkan adanya potensi positif dari penggunaan platform digital dalam layanan BK. Siswa cenderung merasa lebih fleksibel dan memiliki akses yang lebih mudah terhadap layanan. Hal ini menunjukkan bahwa layanan BK digital memiliki peluang besar untuk dikembangkan, terutama jika didukung

dengan desain platform yang lebih interaktif, aman, dan sesuai dengan kebutuhan siswa (Chintyasari, 2025).

Dengan demikian, hasil penelitian ini menegaskan bahwa penggunaan platform digital dalam layanan BK perlu dioptimalkan tidak hanya dari aspek teknis, tetapi juga dari aspek psikologis. Upaya ini diharapkan dapat meningkatkan persepsi positif siswa serta efektivitas layanan bimbingan dan konseling di era digital (Satriani et al., 2025).

## Simpulan

Penggunaan platform digital dalam layanan bimbingan dan konseling berada pada kategori cukup baik, yang ditandai dengan dominasi respon siswa pada kategori netral hingga setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa siswa mulai menerima penggunaan teknologi dalam layanan BK, namun belum sepenuhnya optimal dalam memberikan pengalaman yang maksimal. Dari sisi persepsi, siswa cenderung memiliki pandangan positif terhadap layanan BK digital, meskipun masih berada pada tingkat sedang dan belum sepenuhnya kuat. Selain itu, faktor kemudahan penggunaan, kebermanfaatan, serta kepercayaan dan keamanan data menjadi aspek utama yang memengaruhi persepsi siswa. Masih adanya keraguan dalam keterbukaan dan rasa aman menunjukkan bahwa layanan BK digital perlu dikembangkan lebih lanjut, tidak hanya dari sisi teknis tetapi juga dari aspek psikologis. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kualitas layanan, seperti penguatan keamanan data, peningkatan interaksi konseling, serta edukasi kepada siswa agar layanan BK digital dapat dimanfaatkan secara lebih optimal dan efektif.

## Daftar Pustaka

- Afifa, D., Mori Dianto, & Chandra, Y. (2025). Dampak Penggunaan Teknologi Informasi Dalam Pelaksanaan Layanan Bimbingan Dan Konseling Oleh Guru Bk Di Smkn 1 Sumbar. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, 10(4), 450–464.
- Ardilaa, P., Khairunnisab, I. R., Tazkiac, D. A. T., Musthofad, M. A., Najjinie, S. L., Nasutionf, L. A., & Nadhirahg, N. A. (2024). Membangun Kepercayaan : Relevansi Kerahasiaan dalam Mengatasi Masalah Trust Issue pada Konseling Kelompok. *Jurnal Ilmu Sosial, Humaniora Dan Seni (JISHS)*, 2(3), 363–371. <https://doi.org/https://doi.org/10.62379/jishs.v2i4.1699>
- Chintyasari, R. (2025). Peran Teknologi Informasi dalam Revolusi Digital Konseling dan Dampaknya terhadap Praktik Bimbingan Konseling. *Jurnal Pembelajaran, Bimbingan, Dan Pengelolaan Pendidikan*, 5(2). <https://doi.org/10.17977/um065.v5.i2.2025.4>
- Huda, M., & Nur Prima Waluyowati. (2023). Pengaruh Perceived Ease Of Use Dan Perceived Usefulness Terhadap Actual Use Ticket Vending Machine. *Jurnal Kewirausahaan Dan Inovasi*, 2(4), 982–993.
- Lestari, C., Pratiwi, R. D., Pratama, D. J., Safitri, S., Studi, P., Sejarah, P., Keguruan, F., Ilmu, D., & Sriwijaya, U. (2025). Kesenjangan Digital dan Dampaknya terhadap Pendidikan. *Jurnal Riset Sosial Humaniora Dan Pendidikan*, 3(4), 1–16. [https://doi.org/DOI: https://doi.org/10.62383/risoma.v3i4.783](https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.62383/risoma.v3i4.783)

- Mulawarman, M., Antika, E. R., Hariyadi, S., Sugiharto, D. Y. P., Mulyawati, V., Wibowo, A. E., & Aisyah, I. (2021). Keterampilan E-Counseling Bagi Konselor Pendidikan Dalam Meningkatkan Layanan Bimbingan Konseling Di Sekolah Pada Era Digital 5.0. *Quanta : Kajian Bimbingan Dan Konseling Dalam Pendidikan*, 5(2), 67–78. <https://doi.org/10.22460/q.v1i1p1-10.497>
- Nababan, K. R., Damayanti, E. A., Dwinanda, F. O., Pancasila, P., & Keguruan, F. (2022). Persepsi Mahasiswa Terhadap Pendidikan Berbasis Teknologi Di Fkip Uksw. *Jurnal Visi Ilmu Pendidikan*, 14(2), 180–185. <https://doi.org/10.26418/jvip.v14i2.54833>
- Prayoga, A., Habsy, B. A., & Purwoko, B. (2025). Keberhasilan Konseling Berbasis Digital: Kajian Systematic Literature Review Ammi. *Jurnal Bimbingan Dan Konseling*, 9(2), 1410–1424. <https://doi.org/10.31316/g-couns.v9i2.7226>
- Purwaningrum, R., Asrow, Susilo, A. T., & Suryawati, C. T. (2021). Aplikasi konseling online pada masa pandemi Covid-19 : systematic literature review. *Teraputik: Jurnal Bimbingan Dan Konseling*, 5(2), 185–198. <https://doi.org/10.26539/teraputik.52705>
- Putri, V. D. (2020). Layanan Bimbingan Dan Konseling Daring Selama Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Bimbingan Konseling Pendidikan Islam Coughton : Journal of Counseling and Education*, 1(2), 7–16.
- Rahman, M. A., Ramli, A., Bahrani, Muhlis, & Hardyanti, S. (2025). Manajemen Inovasi Layanan Bimbingan Konseling Berbasis Aplikasi Mobile Untuk Penguatan Kesejahteraan Psikologis Siswa. *Jurnal Basataka*, 8(2), 1748–1756. <https://doi.org/https://doi.org/10.36277/basataka.v8i2.1180>
- Satriani, L., Farsiah, R., Saragih, N. A., & Lubis, L. S. (2025). Transformasi Layanan Konseling di Era Digital : Studi Kualitatif tentang Penggunaan AI oleh Siswa SMA. *Jurnal Psikologi Konseling*, 18(1), 126–133. <https://doi.org/https://doi.org/10.24114/psikologikonseling.v18i1.66444>
- Susanti, A. I. (2024). Persepsi Mahasiswa terhadap Perkembangan dan Penggunaan Teknologi pada Lingkungan. *GHÂNCARAN: JURNAL PENDIDIKAN BAHASA DAN SASTRA INDONESIA*, November, 125–136. <https://doi.org/10.19105/ghancaran.vi.17322>
- Suwarma, D. M., & Jenuri. (2025). Adaptive Education in the Era of Society 5 . 0 : Integration of Digital Literacy Technology and Humanistic Values. *Majority Science Journal (MSJ)*, 3(4), 11–19.
- Wijaya, R. P., Komarudin, & Badrujaman, A. (2023). Digital Transformation Of Education In Indonesia : A Conceptual Framework For Evaluation. *Jurnal Educative: Journal of Educational Studies*, 10(2), 164–178.
- Zuhriyah, N. F., Marlina, N. S., Lismawati, Indriyanti, Permana, G., Nurrohman, & Sulistianingsih. (2024). Peran Keterampilan Komunikasi Interpersonal Guru BK Terhadap Layanan Konseling Profesional. *Jurnal Pendidikan Indonesia*, 5(6), 213–221. <https://doi.org/https://doi.org/10.59141/japendi.v5i6.2903>