

PELAYANAN KONSELING SEKOLAH DI ERA DISRUPTIF

Sunawan

Jurusan Bimbingan dan Konseling
Fakultas Ilmu Pendidikan
Universitas Negeri Semarang
sunawan@mail.unnes.ac.id

Abstrak: Perubahan di era disrupsi terjadi begitu cepat sehingga hal yang mapan di masa sebelumnya sering menjadi ditinggalkan. Era disrupsi terjadi sebagai konsekuensi dari perkembangan teknologi, termasuk teknologi informasi dan kecerdasan buatan. Profesi konselor pun juga perlu menyesuaikan dengan perubahan di era disrupsi ini sehingga mampu berkontribusi pelayanannya bagi masyarakat, khususnya siswa. Setidaknya terdapat tiga arah atau trend dalam pelayanan bimbingan konseling di era disrupsi saat ini, yaitu: dampak isu multikultur dan keadilan sosial (*social justice*), konselor buatan (*artificial counselor*), dan media dan tempat konseling yang lebih variative. Implikasi dari trend ini dikaji dalam kaitannya dengan praksis pelayanan bimbingan dan konseling di sekolah.

Kata kunci: Era disruptif; Konseling sekolah

Pendahuluan

Era disruptif merupakan keadaan yang terjadi ketika adopsi teknologi baru menciptakan pekerjaan dan kesejahteraan, tetapi di saat yang sama juga merusak proses pekerjaan dan industri yang lain (Salgues, 2018). Di era ini, banyak pekerjaan yang hilang dengan digantikan pekerjaan baru. Lebih jauh, organisasi atau perusahaan yang dulu dianggap mapan, memasuki era disrupsi ini menjadi merugi dan ditutup.

Salah satu fenomena yang kasat mata bentuk dari era disrupsi dalam bidang transportasi adalah pertaksian. Sebelum tahun 2010, layanan taksi sebagai transportasi premium dengan harga yang mahal masih banyak memiliki konsumen. Namun, setelah layanan transportasi online muncul, seperti Gojek dan Grab, maka konsumen taksi konvensional menjadi berkurang. Banyak konsumen taksi konvensional beralih menggunakan jasa layanan taksi online karena faktor harga dan pola pemesanan yang lebih sederhana dan mudah. Detikfinance.com (2017)

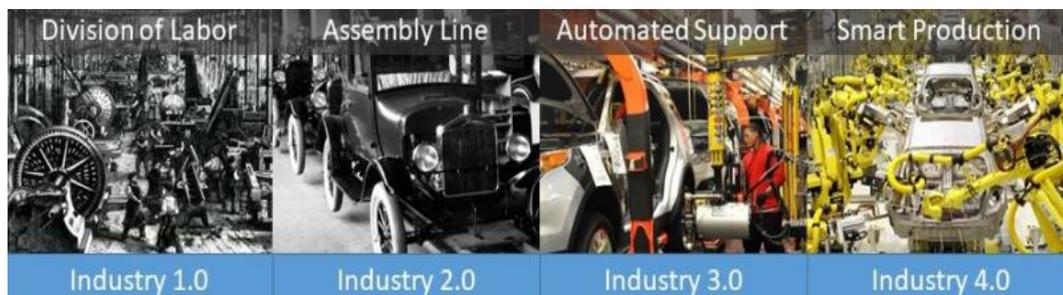
merangkum berbagai keluhan para supir dan penyedia layanan taksi konvensional yang merasa sulit bersaing dengan serangan layanan jasa taksi online. Mereka menyatakan bahwa penghasilan mereka menjadi menurun dan kehidupan mereka menjadi lebih sulit. Lebih lanjut, perusahaan taksi mengalami penurunan laba di tahun 2016, sedangkan perusahaan taksi Express mengalami kerugian.

Era disrupsi ditandai dengan adanya perubahan yang sangat cepat yang terjadi di masyarakat dan berdampak terhadap tatanan social, seperti budaya, perilaku, maupun kebiasaan. Perubahan, di satu sisi memang dapat dipandang sebagai peluang atau prospek baru untuk mengembangkan diri, tetapi di sisi lain perubahan lebih menunjukkan sebagai sisi yang mengancam. Di bidang karir dan pekerjaan, hasil survey di Amerika (Chideya, 2016) menunjukkan bahwa: 27% tidak setuju dan sangat tidak setuju dengan “Saya percaya bidang pekerjaan saya akan lebih enak dan mudah diperoleh dalam lima tahun ke depan”; 34% tidak setuju atau sangat tidak setuju dengan “Saya percaya bahwa saya akan mendapatkan kesempatan kerja yang lebih baik dalam 5 tahun ke depan daripada sekarang” ; dan 34 % tidak setuju atau sangat tidak setuju dengan “Saya percaya sebagian besar orang Amerika akan mendapatkan kesempatan kerja yang lebih baik dalam 5 tahun ke depan daripada sekarang.” Perubahan di era disrupsi tampaknya masih dipandang sebagai hal yang mengancam bagi kebanyakan orang.

Dalam kaitannya dengan pelayanan konseling, maka pelayanan konseling penting untuk merespon perubahan yang terjadi di masyarakat sebagai hasil dari perubahan teknologi. Keterlambatan profesi konseling dalam menanggapi perubahan di era disrupsi membuat profesi konseling rawan akan ditinggalkan oleh masyarakat karena konten layanan merupakan isu yang tidak relevan dengan kebutuhan dan perkembangan masyarakat. Artikel ini dimaksudkan untuk mengulas arah perubahan pelayanan konseling di era disrupsi dan implikasinya dalam praksi pelayanan konseling di sekolah.

Memahami Era Industri 4.0 dan Disrupsi

Perubahan yang terjadi di era disrupsi dapat dipahami dari perkembangan dan kemajuan industri dan teknologi. Sebagaimana dijelaskan oleh Gollner (2016), perkembangan teknologi industri saat ini dikategorikan memasuki era teknologi 4.0. Penjelasan sederhananya dapat dipaparkan berikut. Pertama, **Industry 1.0**, dimulai dari revolusi industri yang berasal dari mesin uap (akhir abad 18 dan awal abad 19). Sebelum masa industri ini, masyarakat berada dalam era agraris yang ditandai dengan pembagian kerja yang bersifat informal dalam proses produksinya. Bahkan, satu orang bisa mengerjakan berbagai macam pekerjaan dan cenderung tidak tampak spesialisasi kompetensi ataupun keterampilan. Memasuki era industri 1.0, proses produksi ditandai dengan konsep devisi-devisi tenaga kerja yang ketat dan terstruktur secara sistematis. Dalam sebuah organisasi produksi selalu terdapat struktur organisasi yang menata posisi anggota atau karyawan dari suatu industry dan pembagian kerja (hak dan kewajibannya). Peningkatan alur karir pun juga dirancang secara sistematis dan berjenjang.



Gambar 1 Ilustrasi perkembangan industri (Sumber: Gollner, 2016)

Kedua, **Industry 2.0**, dimulai awal abad 20. Pada era industry 2.0 mulai diperkenalkan listrik dan inovasi serta penekanan pada efisiensi. Era industri 2.0 terjadi saat penggunaan listrik mulai berkembang. Proses produksi difokuskan untuk menekan biaya yang serendah-rendahnya dengan hasil produksi yang semaksimal mungkin. Efisiensi menjadi prinsip utama dalam proses manajemen di era ini.

Ketiga, **Industry 3.0**, dimulai tahun 1950an. Era industry 3.0 ditandai dengan: 1) otomatisasi, dan 2) perampingan proses manufaktur dan rantai pasokan. Proses produksi di era industri 3.0 sudah mulai menggunakan mesin maupun

teknologi robot yang memungkinkan terjadinya otomatisasi dalam produksi. Di era ini, mesin-mesin produksi berkembang secara kompleks dan memiliki kemampuan produksi yang lebih besar dibandingkan di era industri sebelumnya. Menariknya, di era ini tidak semua komponen dari suatu produksi dihasilkan oleh satu perusahaan secara eksklusif. Bahan produksi tertentu dapat diperoleh atau disediakan oleh pihak lain (pihak ketiga). Dampaknya, organisasi industri dapat lebih ramping dan proses produksi dapat dilakukan secara lebih cepat. Di samping itu, suatu organisasi industri dapat berfokus mengembangkan keunggulannya pada bidang yang menjadi spesifikasinya. Sebuah perusahaan komputer PC (*personal computer*), misalnya, dapat membangun atau memproduksi sebuah PC dengan memanfaatkan komponen PC dari pemasok lain. Beberapa komponen yang dipasok dari produsen PC contohnya hard-disk, layar monitor, prosesor, dan seterusnya. Dengan adanya pasokan komponen tertentu dari perusahaan lain, maka perusahaan produsen PC dapat memfokus untuk mengembangkan PC yang semurah mungkin untuk dipasarkan tetapi memiliki kinerja dan kualitas yang dapat bersaing dengan PC dengan harga dan spesifikasi serupa.

Perkembangan terakhir adalah **Industry 4.0**. Era industri 4.0 ditandai dengan: 1) praktik industri dengan kemampuan gabungan konektivitas rantai pasokan universal, 2) otomasi lengkap tugas-tugas pabrikan, 3) komponen cerdas (AI) yang menyampaikan instruksi pabrikan, dan 4) jalur perakitan yang dapat dikonfigurasi ulang yang dipenuhi dengan data-mengumpulkan sensor yang berinteraksi satu sama lain. Pada era industri 4.0 integrasi teknologi mekanik dengan digital menjadi sangat kuat dan ditopang dengan perkembangan teknologi informasi yang memungkinkan konektivitas secara kompleks.

Arah Perkembangan Profesi Konseling di Era Industri 4.0

Terdapat empat poin yang diperkirakan akan menjadi isu dalam perkembangan profesi konseling. Pertama, dampak isu multikultur dan keadilan sosial (*social justice*). Isu pertama ini penting dalam perkembangan profesi

konseling mengingat di era disrupsi terjadi dua hal, yakni: a) setiap individu akan terkoneksi dengan masyarakat dari berbagai latar belakang budaya, dan b) perubahan sosial yang cepat rawan menimbulkan ketidakadilan social. Oleh karena itu, trend perkembangan pelayanan konseling ke depannya memiliki beberapa karakteristik, yaitu a) lebih inklusif, b) meningkatkan pemahaman akan perbedaan dan kompetensi multikultur, dan c) bekerja secara advokasi. Keinklusifan pelayanan konseling ditandai dengan arah pelayanan konseling yang mendorong setiap individu yang dilayani untuk mampu berbaur dengan berbagai kelompok dengan latar belakang etnis, ras, bangsa, agama dan berbagai bentuk latar belakang lainnya. Di era informasi dan disrupsi, kemampuan untuk membaur ini jauh lebih penting dibandingkan dengan era sebelumnya mengingat di era informasi ini setiap orang terhubung secara kompleks dengan proses yang cepat. Konselor, di sisi lain, dituntut untuk mampu meningkatkan kompetensi multikulturalnya karena konseli yang dilayani sangat mungkin berasal dari berbagai budaya dan latar belakang yang berbeda. Di samping itu, pengalaman hidup konseli yang dibawa ke ruang konseling mendorong konselor memiliki pemahaman multikultur yang lebih mendalam. Tingginya tingkat kesenjangan dan fenomena bahwa tidak semua orang mampu mengakses sumber daya sosial, menuntut konselor untuk memfokus bekerja secara advokasi. Konselor tidak cukup bekerja untuk membantu konseli memahami dan menerima 'kehidupan', tetapi di sisi lain mereka perlu mempromosikan dan 'menyuarakan' hak-hak konseli yang karena posisi sosialnya tidak mampu mengakses hak-hak pribadinya. Tuntutan bekerja secara advokasi akan lebih tinggi di era disrupsi mengingat ketidakpastian yang ditimbulkan di masa disrupsi membuat tatanan sosial seringkali berubah.

Isu kedua dalam perkembangan profesi konseling adalah konselor buatan (*artificial counselor*). Kemungkinan beberapa tugas konselor ditangani oleh konselor buatan sangat besar mengingat perkembangan kecerdasan buatan (*artificial intelligence*) dan robot yang pesat saat ini. Penelitian Alonso, dan kawan-kawan (2018) menunjukkan bahwa penggunaan robot sosial pada orang tua tanpa gangguan kognitif dan demensia membantu mereka untuk bekerja secara mandiri dalam kegiatan dasar dan mobilitas, memberikan keamanan, dan mengurangi stress.

Mengikuti tren temuan penelitian ini, di masa depan sangat mungkin aplikasi robot yang lebih canggih dapat melakukan tugas-tugas konselor yang lebih kompleks. Pengaplikasian tugas robot yang dilengkapi kecerdasan buatan bukan hanya akan mampu melaksanakan tugas konselor saja, pada profesi kesehatan robot yang dilengkapi dengan kecerdasan buatan juga akan mungkin melakukan pekerjaan medis. Sangat mungkin ke depan manusia membutuhkan konseling bukan hanya kepada konselor tetapi ke sosok *artificial* lainnya, seperti tokoh hologram, sosok seperti “google assistant” saat ini.

Isu ketiga dalam perkembangan profesi konseling di era disrupsi adalah media dan tempat konseling yang lebih variatif. Pelaksanaan konseling sudah tidak lagi seperti yang didefinisikan secara tradisional, yakni sebagai pertemuan empat mata (*face-to-face*). Konseling dapat dilakukan dengan menggunakan media online yang lebih sederhana untuk diakses tetapi memiliki kemampuan untuk menghubungkan secara lebih baik. Penggunaan media untuk mendukung pelayanan konseling pun menjadi lebih beragam dan terdigitalisir. Perkembangan informasi memungkinkan konselor menyajikan pelayanan dengan memanfaatkan media yang telah tersedia secara lebih menarik. Oleh karena itu, kompetensi konselor terkait media mengalami transformasi, di mana di era sebelumnya konselor dituntut untuk mampu menyediakan sendiri media yang diperlukan dalam pelayanan konseling, tetapi di era informasi saat ini konselor dituntut untuk memilih dan memilah media yang tepat untuk pelayanan konseling dengan mengindahkan prinsip etis dalam memanfaatkan karya orang lain. Sumber dan rujukan dalam pelayanan konseling saat ini pun lebih kaya. Sebagai contoh, konselor dapat mengakses *o*net* untuk mendapatkan informasi tentang perkembangan pekerjaan guna mendukung bimbingan karir.

Implikasi dalam Pelayanan Konseling di Sekolah

Setidaknya terdapat empat implikasi bagi pelayanan konseling di sekolah dari perkembangan era disrupsi saat ini. Pertama, fokus pada upaya menyiapkan siswa

untuk adaptif setelah lulus melalui revitalisasi pelayanan di bidang karir. Kebanyakan pandangan konselor sekolah di Indonesia saat ini adalah mendorong siswa untuk belajar yang baik supaya bisa lulus dengan nilai yang sebaik-baiknya. Pandangan semacam ini seringkali tidak menguntungkan siswa mengingat mereka akan cenderung didorong untuk menyelesaikan tugas 'hari ini' dengan sebaik-baiknya tanpa perlu mengaitkan dengan apa yang perlu disiapkan ketika lulus. Belajar untuk nilai akademik membuat siswa memandang bahwa belajar tidak berkaitan dengan karir dan hal-hal yang perlu bisa mereka lakukan setelah lulus (Sunawan, Sugiharto, & Anni, 2012). Padahal, menyiapkan siswa menghadapi dan era disrupsi secara adaptif adalah keniscayaan. Kompetensi siswa yang terkait dengan karir, seperti efikasi pembuatan keputusan karir, keterampilan menghadapi kejadian yang tidak terduga, pemahanan diri yang relevan dengan arah karir, dan soft skills menuntut perhatian lebih untuk dikembangkan pada siswa guna menyiapkan mereka menghadapi era disrupsi.

Kedua, meningkatkan kesadaran pada siswa tentang perubahan dan pentingnya pengembangan diri melalui kemauan untuk menjadi pembelajar sepanjang hayat. Isu belajar sepanjang hayat (*life long learning*) memang bukan isu baru dalam pendidikan maupun pelayanan konseling. Namun, di era disrupsi di mana informasi beredar di masyarakat secara massif dan perkembangan teknologi yang cepat, maka tuntutan menjadi pembelajar sepanjang hayat menjadi lebih penting dan strategis dibandingkan di era sebelumnya. Ketidakmauan individu untuk belajar sepanjang hayat membuat mereka ditinggalkan oleh kemajuan teknologi.

Ketiga, penekanan konseling multikultur, advokasi, dan pengembangan keterampilan multikultur siswa (Neukrug, 2016). Terdapat tiga kompetensi multicultural konselor yang sangat penting untuk dikuasai, yakni: a) konselor menyadari nilai dan bias budaya mereka, b) konselor menyadari sudut pandang (*world view*) konseli, dan c) konselor mampu secara patut mengaplikasikan strategi intervensi berbasis budaya. Di samping itu, terdapat tiga lingkup advokasi yang perlu dikuasai konselor. Pertama, pemberdayaan siswa. Konselor diharapkan mampu mengimplementasikan pemberdayaan konseli dalam konseling dan

membantu siswa memahami konteks kehidupan mereka. Kedua, advokasi siswa. Advokasi ini diberikan ketika ada hambatan dari luar diri konseli yang menghambat perkembangan mereka; atau, siswa atau kelompok tidak memiliki akses terhadap layanan tertentu yang diperlukan. Ketiga, advokasi sistem yang dilakukan ketika sistem (termasuk sekolah) menjadi penghalang siswa berkembang. Advokasi lingkup ini seringkali membuat konselor melawan statusquo.

Isu terakhir adalah berkontribusi dalam pengembangan karakter, literasi, dan berpikir kritis. Ada dua tantangan yang dihadapi di era disrupsi, yaitu interaksi multikultur dan informasi yang tidak terkendali. Dalam kondisi tersebut, maka guna menciptakan kehidupan yang harmoni karakter penting untuk diperkuat. Konselor penting untuk menanamkan bahwa berkarakter bukan hanya untuk menghindari *social punishment*, tetapi juga jalur penting untuk pengembangan diri. Literasi merupakan kemampuan untuk mengolah dan memahami informasi ketika bertemu orang lain, membaca gadget, buku, dan seterusnya. Kemampuan literasi memungkinkan individu memahami, mengolah dan memilah informasi untuk disikapi secara arif, tepat, dan adaptif. Pengembangan kemampuan literasi siswa melalui pelayanan konseling memungkinkan mereka adaptif dalam mensikapi informasi yang mereka peroleh. Berpikir kritis adalah kemampun untuk berpikir secara jelas, rasional dan memahami hubungan logis antar ide. Berpikir kritis diperlukan untuk mensikapi informasi sampah, menghadapi hoaks dan mengembangkan sikap dan pendirian di antara banyaknya distraktor informasi.

Daftar Pustaka

- Alonso, A.G. dkk. (2018). Social Robots for People with Aging and Dementia: A Systematic Review of Literature. *Telemedicine and E-Health*. Doi: 10.1089/tmj.2018.0051.
- Chideya, F. 2016. *The Career Episodic: How to Thrive at Work in the Age of Disruption*. New York, NY: Atria Books.
- Detikfinance.com. 2017. Marak Taksi Online, Begini Dampaknya ke Blue Bird dan Express. [online] <https://finance.detik.com/bursa-dan-valas/d-3671606/marak-taksi-online-begini-dampaknya-ke-blue-bird-dan-express>.

- Gollner, J. 2016. *Content 4.0*. [online] https://www.gollner.ca/2016/12/content_4-0.html.
- Neukrug, E.S. 2016. *The World of the Counselor: An Introduction to the Counseling Profession*. Boston, MA: Cengage Learning.
- Salgues, B. 2018. *Society 5.0: Industry of the Future, Technologies, Methods and Tools*. London: ISTE and John Wiley & Sons.
- Sunawan, Sugiharto, D.Y.P., & Anni, C.T. 2012. Bimbingan kesulitan belajar berbasis self regulated learning untuk meningkatkan prestasi belajar. *Jurnal Ilmu Pendidikan*. 18 (1), 113-124.