

LAYANAN *CYBERCOUNSELING*.

SEBUAH ALTERNATIF UNTUK MEMBANTU MENYELESAIKAN MASALAH

Lucia Hernawati *, Djuniadi**

ABSTRAKSI

Pada saat individu memiliki masalah dan tidak bisa menyelesaikannya sendiri maka dibutuhkan bantuan orang lain yang diantaranya melalui konseling. Model konseling tradisional dengan tatap muka hingga saat ini masih efektif dipakai disamping dalam perkembangannya muncul berbagai bentuk layanan konseling yang lain. *Cybercounseling* sebagai sebuah sarana pemberian bantuan konseling yang dilakukan dengan sambungan internet cukup membantu menyelesaikan masalah. Disiapkan web e-konseling dengan fasilitas layanan konseling melalui e-mail dan chat. Dilengkapi dengan keterangan kapan *email* akan dibalas dan waktu *chat* yang memungkinkan. Setelah web e-konseling dievaluasi oleh dua konselor senior dan enam belas orang yang berada pada fase dewasa awal, selanjutnya direvisi. Kemudian diujicobakan pada 25 orang dewasa untuk mendapat layanan psikologis melalui *cybercounseling* selama 6 bulan. Setelahnya dilakukan evaluasi. Hasil evaluasi menyebutkan bahwa 20 orang merasa puas dengan layanan *cybercounseling* karena efektif waktu tidak perlu meluangkan waktu bertemu konselor, dapat mengekspresikan perasaan tanpa malu karena tidak berhadapan langsung dengan konselor, tidak merasa diadili. Sementara 5 orang lainnya merasa *cybercounseling* tidak efektif karena dalam proses konseling sambungan internet putus sambung hingga proses konseling terganggu, saat ingin konseling harus menunggu jadwal *chat*, waktu repon *e-mail* dari psikolog/konselor dianggap terlalu lama, psikolog/konselor dianggap tidak memahami secara mendalam apa yang dirasakan. Untuk mengatasi ketidakpuasan pada layanan *cybercounseling*, konseling tradisional tatap muka dilakukan dan pemberian dukungan melalui sms (*short message service*)

Kata kunci: *Cybercounseling*, *chatting* konseling, *e-mail* konseling

* Staf Pengajar Fakultas Psikologi Unika Soegijapranata, Semarang

** Staf Pengajar Program Doktorat Bimbingan dan Konseling UNNES, Semarang

PENDAHULUAN

Fase dewasa khususnya dewasa awal diantaranya diwarnai dengan kesibukan mencari dan menekuni bidang pekerjaan yang diminati, berupaya menemukan pasangan hidup yang sesuai, dan membangun keluarga, berelasi sosial dengan damai dalam keluarga dan masyarakat. Untuk ini individu yang berada pada fase dewasa awal dituntut untuk memiliki komitmen, mengembangkan nilai-nilai hidup yang diprioritaskan, dan kreatif. Bagi individu yang baru memasuki fase dewasa, tuntutan yang seperti ini tak jarang menimbulkan keterasingan sosial, dan ketegangan emosi. Sehingga besar kemungkinan timbul masalah yang tidak dapat diselesaikannya sendiri dan membutuhkan orang lain untuk mendapatkan pencerahan (Harlock, 1990)

Pada umumnya kisaran usia dewasa dini adalah 20 – 40 tahun. Mereka diantaranya berprofesi sebagai: (1)

mahasiswa. Harus mengikuti kuliah di kelas, menyelesaikan berbagai tugas perkuliahan, mempersiapkan diri mengikuti ujian, mengikuti kegiatan pada unit kemahasiswaan, mencoba memiliki pekerjaan sampingan, berelasi sosial untuk mendapat pasangan hidup; (2) pekerja. Harus menunjukkan kemampuan sesuai dengan tuntutan tempat kerja, mampu bekerja tim, berelasi sosial untuk mendapat pasangan hidup atau telah menikah dan membangun keluarga ; (3) ibu rumah tangga. Harus mampu mengelola urusan domestik, mengupayakan pola asuh yang sesuai agar tumbuh kembang anak yang maksimal; (4)wirausahawan. Harus mampu mengembangkan usaha di tengah perekonomian yang berkembang secara dinamis, harus mampu memimpin semua pekerja yang turut bekerja mengembangkan usahanya.(Harlock, 1990)

Dari uraian di atas dapat diketahui bahwa individu yang berada pada fase

dewasa awal memiliki demikian banyak aktivitas dan tuntutan sehingga efisiensi waktu benar-benar dipertimbangkan. Disamping itu merasa bukan lagi anak-anak atau remaja sehingga kerap malu bila ketahuan oleh teman-temannya mencari bantuan saat bermasalah karena khawatir dianggap tidak mampu menyelesaikan masalahnya secara mandiri, sehingga konseling dengan bertatapans langsung kerap tidak menjadi pilihannya.

Layanan konseling berbasis internet dapat menjadi alternatif solusi. Saat ini pada umumnya hampir semua individu dewasa yang tinggal di Semarang memiliki *smartphone*. Malah banyak pula yang memiliki laptop, tablet, *smartphone*. Ketiganya mempunyai fasilitas yang memungkinkan untuk mengakses internet. Didukung dengan penyediaan biaya pulsa yang terjangkau, demikian pula biaya indihome yang terjangkau oleh ekonomi keluarga memungkinkan

banyak keluarga menggunakan fasilitas *wifi* di rumah. Ditambah lagi dengan penyediaan *wifi* di tempat-tempat umum seperti di kantor, kampus, cafe, restoran membuat layanan konseling berbasis internet sangat memungkinkan untuk dilakukan. Berdasar observasi dan wawancara penulis pada beberapa individu yang berusia 20 – 40 tahun di kota Semarang pada tanggal 7 Desember 2015 hingga 11 Desember 2015 diperoleh informasi bahwa salah satu barang yang tidak pernah lepas dari kesehariannya adalah *smartphone*. Dengan *smartphone*, dilakukan komunikasi dengan teman-teman via media sosial seperti *facebook*, *whatsapp*, *black berry messenger*. Dikabarkan kisah sukses dan kegalauannya pada teman-teman dekatnya yang tinggal di tempat terpisah. Respon dari para sahabat yang memberi dukungan sosial dan menunjukkan empati sangatlah menenangkan. Biasanya situasi saling memberi dukungan dan empati ini

bersifat timbal balik dan berkesinambungan. Hingga muncul anekdot jauh dimata dekat di spasi”. Sebenarnya tanpa disadari mereka telah menjalankan peer konseling di dunia virtual. Fenomena ini sudah menjadi bagian dari keseharian individu dewasa di kota Semarang. Merasa *familiar* dengan aktivitas menceritakan kegalauannya pada teman melalui dunia maya. Walau tidak ada solusi namun disebutkan “lumayan” karena bisa katarsis. Komunikasi dengan cara ini dipilih karena mereka dapat berkomunikasi tanpa harus bertemu dan dirasakan cara ini lebih menenangkan. . Sehingga setidaknya mereka merasa lebih efektif waktu dan nyaman berkomunikasi melalui *e-mail, facebook, whatsapp, line*.

Situasi diatas memberi inspirasi untuk mengembangkan konseling berbasis internet khususnya untuk membantu menyelesaikan masalah tanpa

bertemu langsung seperti pada konseling tradisional.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Layanan *Cybercounseling* sebagai Sebuah Alternatif untuk Membantu Menyelesaikan Masalah

Layanan *cybercounseling* adalah proses pemberian bantuan psikologis dari seorang konselor yang profesional kepada seorang konseli yang memiliki masalah dan tidak mampu menyelesaikan masalahnya sendiri (Corey, 2003). Selanjutnya Bloom (2004) menyebutkan bahwa layanan konseling *cybercounseling* adalah salah satu strategi layanan konseling yang bersifat virtual atau konseling yang berlangsung melalui bantuan koneksi internet. Tokoh lain yang bernama Lunt (2004) mengatakan bahwa layanan *cybercounseling* adalah pemberian layanan konseling secara profesional antara seorang konselor dengan seorang konseli yang berada di

tempat terpisah melalui *e-mail* dan *chatting*.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia kata sebuah alternatif memiliki makna pilihan di antara dua atau beberapa kemungkinan. Sedangkan menyelesaikan masalah menurut Gladding (2015) adalah sebuah upaya yang melibatkan proses kerja aktif kognisi-afeksi-konasi untuk memecahkan sebuah masalah yang dimiliki.

Jadi pelayanan *cybercounseling* sebagai sebuah alternatif untuk membantu menyelesaikan masalah adalah proses pemberian bantuan psikologis dari seorang konselor yang profesional kepada seorang konseli yang memiliki masalah dan tidak mampu menyelesaikan masalahnya sendiri, melalui bantuan konseling yang bersifat virtual sebagai satu pilihan dari beberapa beberapa kemungkinan layanan konseling yang ada untuk mengupayakan pemecahan masalah yang dimiliki.

Layanan *Cybercounseling* sebagai Sebuah Alternatif untuk Membantu Menyelesaikan Masalah

Individu yang lahir setelah tahun 1980 tumbuh dan dibesarkan dengan perkembangan teknologi yang pesat dan memungkinkannya untuk membuat jejaring dan berkomunikasi dengan mudah dengan siapapun, dibelahan dunia manapun melalui internet. Generasi yang unik ini disebut *N generation (Networked generation)*. Bagi generasi ini teknologi dan komunikasi melalui internet benar-benar mewarnai kehidupan mereka. Sehingga sangat dimungkinkan pemberian bantuan *cybercounseling* (Cho dalam Maples & Han, 2008)

Bloom (2013) menyebutkan bahwa layanan *cybercounseling* dapat memenuhi empat hal yang harus ada dalam layanan konseling pada umumnya. Berikut ini adalah keempat hal yang harus ada dalam konseling

pada umumnya dan dapat dipenuhi oleh layanan *cybercounseling*:

a) *The therapeutic relationship*

Dalam proses konseling harus terjalin emosi yang positif dan kesadaran menggalang relasi timbal balik dari kedua belah pihak (konselor dan konseli). Relasi dalam konseling yang efektif mensyaratkan adanya *unconditional positive regard*, *genuine*, dan *empathy*. Realisasi ketiga hal ini menimbulkan perasaan aman dan percaya pada konseli. Pada pelayanan konseling berbasis internet, konselor dapat mengupayakan *unconditional positive regard*, *genuine*, dan *empathy* melalui bahasa tertulis. Atanasoff (2003) dalam penelitiannya menemukan bahwa kualitas komunikasi konselor dalam *cybercounseling* sama secara kualitatif dengan konseling bertatap muka.

b) *Cognitive insight*

Dalam proses konseling harus tercapai *insight* secara kognitif. Dari situasi tidak tahu bagaimana menyelesaikan masalahnya, selanjutnya konseli mempunyai ide untuk menyelesaikan masalahnya. Dalam pelayanan *cybercounseling* terdapat dua hal yang bisa dilakukan yaitu pertama konseling melalui *chatting*, melalui percakapan langsung yang tertulis, proses konseling berlangsung dan konseli bisa mencapai *insight*. Kedua, konseling melalui *e-mail*, konseli menulis yang dipikirkan dan dirasakan kepada konselor selanjutnya konselor memberikan respon. Bila dibandingkan waktunya, memang konseling melalui *chatting* berjalan lebih cepat namun bila ditinjau dari intensitas *insight*, hasil penelitian yang dilakukan Sekerler (2008) menunjukkan bahwa *insight* yang dicapai konseli lebih dangkal pada *chatting* daripada konseling e-

mail karena konseli lebih memiliki waktu untuk berpikir dalam memahami apa yang dituliskannya dan memahani saat membaca respon konselor.

c) *Affective experience*

Dalam situasi aman yang tergalang, konseli dapat mengekspresikan emosinya. Dalam *cybercounseling*, konselor akan meminta konseli untuk melengkapi bahasa tulisnya dengan *emoticon* sehingga konselor dapat lebih tepat dalam memahami perasaan konseli. Disamping itu konselor dapat juga memberi *emotion bracket* pada ungkapan konseli dalam memahami perasaan konseli. Misalnya ungkapan konseli “waduh...kenapa hari ini hujan”? Dibelakang ungkapan itu, konselor memberi catatan (kecewa)

d) *Appropriate Client Expectations*

Proses konseling harus memenuhi harapan konseli. Kemampuan konselor untuk memfasilitasi konseli

mengeksplorasi motivasinya, mengembangkan harapan untuk terbantu dalam proses konseling, dan kooperatif dalam psoses konseling dapat membuahkan hasil yang positif. Berdasar penelitian Maples & Han (2008) pelayanan *cybercounseling* yang memberi layanan konseling melalui *e-mail & chatting* dapat memenuhi harapan konseli

Dari uraian diatas persyaratan yang harus ada dalam konseling secara umum dapat dipenuhi oleh *cybercounseling*

Kelebihan Pelayanan *Cybercounseling*

a. Efisien waktu

Individu yang hidup di jaman ini terutama yang berada di fase dewasa dini memiliki jadual aktivitas yang padat, bila menjadualkan konseling *face to face* akan sulit untuk menemukan hari dan jam yang sesuai maka konseling melalui internet dapat menjadi solusi. Dengan *chatting* konseling, individu yang

memiliki masalah (selanjutnya disebut konseli) dapat membicarakan masalahnya melalui pembicaraan langsung secara tertulis. Sedangkan melalui *e-mail* konseling, konseli dapat menuliskan masalahnya kemudian mengirimkan ke alamat konselor. Dihadiri yang sama atau maksimal esok harinya konselor membaca *email* dari individu tersebut, memberi respon dan mengirimkan kembali kepadanya

b. Lebih nyaman

Konseli dapat lebih nyaman mengekspresikan masalahnya dalam bentuk tulisan. Banyak individu merasa diadili, diinterogasi saat harus menceritakan masalahnya dalam sesi konseling terdapat muka

c. Mendapat bantuan tanpa rasa malu

Konseli mendapat bantuan untuk menyelesaikan masalah tanpa diketahui teman-temannya sehingga tidak merasa khawatir akan disebut

tidak mampu menyelesaikan masalah secara mandiri oleh teman-temannya.

d. Mendapat bantuan dengan cara yang menyenangkan

Konseli *familiar* dengan kegiatan menulis dan komunikasi internet. Ini adalah bagian dari hidupnya. Pemberian bantuan dengan cara ini akan lebih menyenangkan daripada konseling tradisional yang mengharuskan bertemu dengan konselor di sebuah ruangan tertutup. Melalui *e-mail* konseling, konseli dapat menuliskan masalahnya secara detail di kamar tidur, perpustakaan, cafe, atau dimanapun yang dikehendaki dan kapanpun. Bahkan misalnya pukul 02.00 akan menuliskan kegelisahannya dan mengirimkan ke konselor bisa dilakukan.

METODE PENELITIAN

Persiapan Pelaksanaan Pemberian Layanan Konseling berbasis Internet

Penulis menyiapkan web e-konseling dengan alamat *ekonselingunika.com* yang dapat diakses oleh individu yang tinggal di Semarang. Dimulai dengan *login* selanjutnya konseli diminta memilih layanan yang diinginkan: (a) *chatting* pada jam yang telah ditentukan; (b) *e-mail* yang dikirim, maksimal dalam waktu 48 jam akan diberi jawaban. Dalam pemberian layanan *cybercounseling* ini penulis bertindak sebagai konselor.

Evaluasi web e-konseling

Disiapkan skala evaluasi model layanan *cybercounseling* yang terdiri dari 32 item. Disusun berdasar teori evaluasi model CIPP yang dikembangkan oleh Stufflebeam (dalam Widoyoko, 2014). Disebutkan terdapat empat dimensi yang harus ada pada model layanan konseling berbasis internet yang akan dievaluasi, yaitu *context*, *input*, *proces*, dan *product*. Adapun dimensi *context* untuk mengetahui apakah model

layanan *cybercounseling* ini berguna dalam memberi informasi psikologis dan melayani konseling hingga tercapai insight dan menghilangkan kegalauan; dimensi *input* untuk mengetahui apakah model layanan konseling *cybercounseling* ini dapat dijalankan; dimensi *process* untuk mengetahui apakah model layanan *cybercounseling* ini dapat diimplementasikan pada situasi individu yang berada di fase dewasa awal di kota Semarang yang memegang *value* yang unik; *product* untuk mengetahui apakah model layanan *cybercounseling* ini berhasil menarik dan memenuhi harapan individu yang tinggal di kota Semarang.

Sosialisasi dan pemakaian web e-konseling

Dilakukan sosialisasi web e-konseling kepada individu yang berada pada fase dewasa awal. Selanjutnya dipersilahkan untuk memakai fasilitas yang ada apabila membutuhkan.

Evaluasi web e-konseling

Setelah dilaksanakan layanan *cybercounseling* dengan target jangka pendek tercapainya *insight* selanjutnya dilakukan evaluasi berkait dengan (a)kemudahan mengakses web e-konseling, (b) perasaan nyaman saat konseling, (c)kelancaran proses konseling, (d) kemudahan mencapai *insight* dan mengaplikasinya pada situasi riil.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada tanggal 4 2016 januari sampai dengan 12 Januari 2016 dilakukan uji coba web e-konseling oleh dua orang konselor senior dan lima belas individu yang berada pada fase dewasa awal. Dari uji coba tersebut diperoleh hasil bahwa secara umum web e-konseling ini dapat dipakai secara lebih luas lagi dengan memberi pelayanan pada jumlah individu yang berada pada fase dewasa awal yang lebih banyak. Secara khusus ada perbaikan yang harus dilakukan yaitu (1) berkait web e-konseling, tampilan warna-gambar-bentuk-jenis

huruf harus direvisi supaya lebih menarik; (2) berkait dengan layanan, ketepatan waktu pelayanan *chatting* konseling sesuai jadwal yang dijanjikan dan ketepatan waktu pelayanan *e-mail* konseling sesuai jadwal yang dijanjikan

Setelah dilakukan revisi pada web e-konseling dan menerima semua masukan yang diperoleh pada uji coba evaluasi web e-konseling, selanjutnya pada tanggal 3 Pebruari 2016 sampai dengan 30 Juni 2016 dilakukan proses *cybercounseling* pada 25 individu yang berada pada dewasa awal. Adapun jenis masalah yang dialami yaitu kesukaran belajar, masalah karir, kesulitan beradaptasi pada ibu mertua, keinginan meminimalkan perasaan tidak percaya diri, konflik dengan kakak dan adik, merasa bersalah tidak dapat menemani ibu yang sedang sakit di Kalimantan.

Setelah dilakukan proses *cybercounseling* selama empat bulan, dapat disampaikan bahwa dua puluh orang konseli telah mencapai *insight* dan

mampu mengaplikasikan pada perilaku riil. Perubahan perilaku tampak dari observasi dan informasi yang diberikan pada wawancara pasca proses *cybercounseling*. Sedangkan lima orang belum mencapai insight dan tidak ingin melanjutkan proses konseling dengan cara *cybercounseling*. Pada umumnya menyampaikan alasan sebagai berikut: (1) *Sulit akses ke web ekonseling karena sinyal putus sambung*; (2) Saat menulis masalah melalui *e-mail* benar-benar berharap mendapat respon supaya segera dapat melakukan sesuatu sehingga keadaan dapat lebih baik. Namun respon baru diterima esok harinya. Walaupun memang respon diperoleh tidak lebih dari 48 jam seperti yang dijanjikan; (3) Waktu untuk mendapat layanan *chat* hanya hari jumat jam 10.00-13.00. Frekuensi sangat sedikit dan durasi sangat pendek; (4) Tidak memiliki kebiasaan menulis; (5) Merasa lebih sesuai dengan konseling tatap muka. Kepada kelima orang

tersebut ditawarkan untuk melanjutkan proses konseling dengan cara yang mereka inginkan setidaknya sampai mencapai *insight*. Kemudian mereka memilih konseling tradisional tatap muka. Maka selanjutnya *cybercounseling* dilanjutkan dengan konseling tradisional tatap muka. Dan pemberian dukungan sosial melalui SMS (Short Message Service)

KESIMPULAN

Cybercounseling dapat menjadi alternatif dalam layanan konseling untuk individu yang berada pada fase dewasa awal namun bila diperlukan maka dapat dikombinasikan dengan ragam konseling yang lain, dalam hal ini konseling tradisional dengan tatap muka dan dukungan sosial melalui SMS (Short Message Service)

REKOMENDASI

Berdasarkan pengalaman pembuatan web e-konseling dan pelaksanaan layanan *cybercounseling*

maka dapat direkomendasikan: (1) Harus dipastikan sinyal koneksi internet bagus; (2) Konseli diberi informasi tentang kelebihan dan kelemahan *cybercounseling* termasuk didalamnya (a) secara aktif memiliki inisiatif mencari bantuan dengan cara masuk ke web ekonseling dan memilih layanan (email atau chat) dan menyampaikan masalahnya; (b) saat menunggu respon email dari seseorang yang berperan sebagai konselor, ia harus belajar sabar menunggu, melakukan hal positif apa yang bisa dilakukan; (c) memiliki komitmen untuk melakukan *insight* yang telah dicapai; (d) mempertahankan perbaikan yang telah dicapai.

DAFTAR PUSTAKA

- Attanasoff, L.M., 2003, *Computer Mediated Communication and Online Counseling Relation Development*, Unpublished Doktoral Dissertation, The Pennsylvania State Universty
- Bloom, J.W., 7 Walz, G.R, 2004, *Cybercounseling & Cyberlearning. An Encore*, US: CAPS Press
- Corey, G. 2013. *Teori dan Praktek. Konseling dan Psikoterapi*. Bandung: Refika Aditama
- Lunt, P.T., 2004, *Adolescents' Willingness to Utilize Online Counseling*, Unpublished Doktoral Dissertation, Virginia Polytechnic Institute and State University, Virginia
- Gladding, S.T. (2000). *Counseling: A Comprehensive Profession* (4th ed.) Upper Saddle River, NJ: Merrill
- Hurlock, Elizabeth B., 1990, *Psikologi Perkembangan. Suatu Pendekatan Sepanjang Rentang Kehidupan*, Jakarta, Penerbit Erlangga.

Maples, M.F., Han, S., 2008, Cybercounseling in the United States and South Korea:

Implications for counseling college students of the millennial generation and the networked generation. *Journal of Counseling & Development* Vol 86 No.2. hlm 178-183. Retrieved from <http://e-resources.perpusnas.go.id/library.php?id=00001>

Rochlen, A.B., Beretvas, S.N., & Zak, J.S., 2004, The online and face-to-face counseling attitudes scales: a validation study. *Measurement and Evaluation in Counseling and Development*. Vol 37 No.2. hlm 95-111. Retrieved from <http://e-resources.perpusnas.go.id/library.php?id=00001>

Sekerler, S.A., 2008, *A Qualitative Study of Online Counselor*

Experiences and Online Counseling Session Dynamics, Unpublished Doktoral Disertation, University of Rochester, New York

Widoyoko, E.P., 2014, *Evaluasi Program Pembelajaran*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar