

MENGENAL LAYANAN KONSELING *ONLINE*

Oleh : Putu Abda Ursula¹

Abstrak

Layanan konseling online merupakan salah satu inovasi dalam pelayanan di bidang konseling. Saat ini sudah banyak berkembang layanan konseling *online* melalui beberapa aplikasi-aplikasi khusus bagi masyarakat. Pelayanan konseling ini biasanya dilakukan melalui media telepon, chat, email, videocall, maupun melalui platform. Secara umum pelayanan konseling online menggunakan teknik yang sama dengan konseling konvensional lainnya. Namun perbedaannya terdapat pada pelaksanaan layanan yang mempergunakan media digital sebagai sarana utamanya, jadi masyarakat bisa melakukan konseling dimana saja dan kapan saja. Hambatan yang biasanya dialami pada saat melakukan konseling online adalah gangguan sinyal, gangguan teknis, dan ketidakmampuan konselor dalam menunjukkan empati secara langsung. Layanan konseling online ini sangat efektif pada saat pandemi. Karena pada saat pandemi kita diminta untuk lebih banyak melakukan aktifitas di dalam rumah. Semoga dengan adanya layanan konseling berbasis online, konselor tetap dapat membantu masyarakat yang membutuhkan bantuan secara cepat dan tepat.

Kata Kunci : Konseling, *Online*

Abstract

Online counseling services are one of the innovations in services in the field of counseling. Currently, many online counseling services have developed through several special applications for the community. This counseling service is usually done through telephone, chat, email, videocall, or through the platform. In general, online counseling services use the same techniques as other conventional counseling. However, the difference is in the implementation of services that use digital media as the main means, thus people can do counseling anywhere and anytime. Barriers that are usually experienced when conducting online counseling are signal disturbances, technical problems, and the counsellor's inability to show empathy directly. This online counseling service is very effective during the pandemic days because during the pandemic we are asked to do more activities at home. Hopefully with online-based counseling services, counselors can still help people who need help quickly and accurately.

Keywords: Counseling, Online

¹ Putu Abda Ursula adalah staf edukatif di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Unipas

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan salah satu negara dengan jumlah pengguna internet terbesar di dunia. Hingga Januari 2021, Indonesia memiliki pengguna internet sebanyak 202,6 juta jiwa. Mengutip data dari Data Reportal (2021) jumlah tersebut meningkat sebanyak 27 juta atau 16 persen dibandingkan tahun sebelumnya. Sementara penetrasi internet mencapai 73,7% hingga Januari lalu. Youtube masih menjadi media sosial terpopuler di tanah air. Angka pengguna youtube mencapai 94 % dengan rentang usia berada di kisaran 16 hingga 64 tahun. Angka tersebut dikutip *Beritasatu.com* berdasarkan survei yang dilakukan GWI pada triwulan ketiga 2020.

Pada peringkat kedua ada *WhatsApp* diikuti Instagram setelah itu pada posisi keempat ditempati oleh *Facebook*. Internet saat ini telah menjadi hal yang penting dalam berinteraksi antar masyarakat, hal ini merupakan dampak dari pesatnya perkembangan Industri 4.0 yang menyebabkan terjadinya perubahan dan mau tidak mau memaksa masyarakat untuk terbiasa dengan penggunaan teknologi dalam mengimbangi segala aktivitas yang dilakukan. Apalagi dengan adanya pandemi Covid-19 yang memaksa individu untuk mengubah pola kebiasaan dalam bekerja serta beraktifitas agar tetap produktif melalui sistem bekerja dari rumah, maupun belajar dari rumah.

Perkembangan dan pembaharuan terjadi di era digital saat ini, hampir semua aspek kehidupan manusia mengalami dampaknya baik secara langsung maupun tidak langsung. Era digital saat ini bisa berdampak positif dan bisa juga memberikan dampak yang negatif. Pada era saat ini manusia dapat mengakses semua informasi hanya melalui gawai maupun perangkat lainnya dimana saja dan kapan saja. Namun hal ini juga bisa berdampak negatif karena aktifitas fisik manusia akan semakin berkurang dan dapat terjadi *cyber bullying*, kecanduan gawai, kecemasan, depresi, dan lainnya. Ini merupakan salah satu contoh permasalahan mental yang muncul akibat dari era digital saat ini. Hal-hal tersebut yang menjadi pertimbangan bagi konselor bagaimana caranya agar konselor mampu memberikan bantuan dengan akses yang mudah, cepat, dan tepat sasaran. Layanan konseling online bisa menjadi salah satu solusinya karena saat ini sudah banyak masyarakat yang sudah melek digital. Maka dari itu mereka juga akan sangat mudah melakukan konseling dengan mengakses *platform* atau aplikasi yang bermanfaat seperti konseling *online*.

Layanan konseling di era digital mengalami beberapa perkembangan.

Perkembangan layanan konseling online ditandai dengan mulai menjamurnya aplikasi-aplikasi yang bergerak di bidang konseling dan memberikan ragam pelayanan. Konseling online sendiri adalah praktek konseling yang bersifat profesional antara klien dengan konselor ataupun psikolog yang dibantu oleh alat teknologi dan jaringan (Ifdil dan Ardi, 2003 ; Wibowo, 2016). Media yang digunakan dalam melakukan konseling online bisa melalui email, aplikasi, *website*, *chatting*, ataupun telepon (Ifdil dan Ardi, 2003). Di Indonesia mulai bermunculan aplikasi-aplikasi yang memberikan pelayanan konseling online kepada masyarakat diantaranya alodokter,halodoc, riliv, dan lainnya. Aplikasi-aplikasi tersebut selain mengenalkan tentang pelayanan konseling *online* kepada masyarakat juga memberikan edukasi kepada masyarakat tentang permasalahan-permasalahan psikologis melalui media berupa video dan leaflet.

Aplikasi tersebut menyediakan tenaga ahli yaitu konselor dan psikolog yang telah memiliki surat ijin praktek untuk memberikan pelayanan konseling kepada klien. Dengan adanya aplikasi-aplikasi tersebut, masyarakat semakin dimudahkan untuk mendapat pelayanan konseling online. Alur yang perlu ditempuh oleh masyarakat untuk mendapatkan layanan konseling online adalah dengan mendownload aplikasi yang bersangkutan terlebih dahulu, kemudian membuat akun, dan memilih layanan konseling apa yang ingin dilakukan sambil membuat jadwal konseling yang ada. Cara lainnya yaitu langsung kunjungi website yang tersedia kemudian mengisi kuis/kuisisioner agar dapat mengetahui keadaan secara umum, selanjutnya dari hasil yang keluar baru akan ada tindak lanjut dari konselor untuk memberikan pelayanan.

Pelayanan konseling online bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan akses pelayanan psikologi dimanapun dan kapanpun (Imawati dan Nur Fadhillah,2019). Konseling online merupakan salah satu alternatif bagi individu yang masih takut dengan stigma dari masyarakat yang memandang bahwa individu yang bertemu atau berkonsultasi secara langsung dengan psikolog atau konselor adalah orang yang menderita gangguan jiwa (Tartakovsky,2013). Harapannya dengan adanya aplikasi-aplikasi tersebut dapat meningkatkan kenyamanan individu untuk melakukan konseling dengan psikolog maupun konselor. Namun dibalik kemudahan pelaksanaan konseling online juga muncul beberapa hambatan seperti adanya konselor yang kesulitan untuk berkomunikasi melalui media chat, kemudian kesulitan dalam membangun proses terapeutik. Proses terapeutik ini dapat terbentuk apabila terjalinnya koneksi antara

konselor dengan klien, adanya empati dan hubungan yang memberdayakan.

Istilah konseling *online* atau disebut pula *e-* konseling bermula dari adanya istilah *e-counseling* yang menjadi awal dari penyelenggaraan konseling online pada dekade 1960-1970, sebagaimana Koutsonika (2009) menyebutkan bahwa konseling online pertama kali muncul pada dekade 1960 dan 1970 dengan perangkat lunak program Eliza dan Par (Ifdil, 2013). Konseling online kini telah semakin berkembang dan makin banyak bermunculan di internet, bahkan penyedia konseling online pada umumnya juga menyediakan konseling online via smartphone dengan cara mendownload aplikasi pada *App Store* dan *Google Play*.

Pengembangan website konseling online ini juga melakukan perbandingan terhadap beberapa situs penyedia konseling online pula untuk mendapatkan gambaran mengenai layanan konseling online saat ini. Pada umumnya situs layanan konseling online saat ini digunakan sebagai bisnis sebagai bentuk *e-teraphy*. Salah satu situs yang peneliti gunakan untuk mendapatkan gambaran mengenai konseling online adalah situs riliv.co yang merupakan penyedia layanan konseling online di Indonesia. Fitur layanan yang ditawarkan dalam website konseling online tersebut menawarkan *text counseling*, *voice call*, dan *video call* untuk konseling dengan pilihan paket harga yang ditawarkan dan umum bagi siapa saja yang ingin melakukan konseling. Konselor yang bertindak dalam situs tersebut adalah psikolog-psikolog pilihan.

Pada era modern seperti saat ini, para siswa tidak asing dengan media internet (Hidayah, 2013). Mereka sering menggunakan media internet untuk berkomunikasi di *social media*, mencari sumber belajar, bermain *games*, menonton *video*, mendengarkan musik, dan lain-lain. Salah satu media yang di akses siswa yaitu melalui *website* telah memudahkan siswa dan bahkan telah menjadi kebutuhan.

Pengertian *website* menurut Soran (2014) adalah suatu kumpulan-kumpulan halaman yang menampilkan berbagai macam informasi teks, data, gambar diam ataupun bergerak, data animasi, suara, *video* maupun gabungan dari semuanya, baik itu yang bersifat statis maupun yang dinamis, yang dimana membentuk satu rangkaian bangunan yang saling berkaitan dimana masing-masing dihubungkan dengan jaringan halaman atau *hyperlink* . Situs-situs penyedia *website* dapat menyediakan berbagai kebutuhan informasi dan komunikasi dengan mudah, praktis dan dapat di akses dimana saja. Maka dari itu, *website* dapat di gunakan sebagai media yang dapat diaplikasikan dalam layanan bimbingan dan konseling sebagai

alternatif selain melakukan konseling *face to face*.

Beberapa media yang bisa digunakan untuk melakukan konseling online antara lain website, telephone/*hand phone*, email, chat, instant messaging, jejaring sosial, dan *video conferencing* (Ifdil, 2013). Fitur-fitur dalam konseling *online* ini tentunya akan memudahkan bagi guru BK untuk memberikan penanganan pada konseli, walau tidak dapat bertatap muka secara langsung. Namun, memang diperlukan keahlian khusus bagi guru BK dalam penggunaan teknologi informasi dan komunikasi khususnya dalam mengakses internet.

Konselor disini memberikan layanan konseling online dengan tujuan untuk meminimalisir hambatan yang muncul dalam prosesnya sehingga masyarakat dapat merasakan manfaat dari proses konseling yang diberikan. Tujuan dari artikel ini adalah untuk memberikan informasi tentang pelayanan konseling online di Indonesia yang harapannya dapat meningkatkan kesejahteraan mental masyarakat. Selain itu, artikel ini juga mampu memberikan gambaran terkait hambatan dan kelebihan dalam pelaksanaan konseling online sehingga mampu digunakan sebagai upaya antisipasi permasalahan yang akan muncul di kemudia hari dan meminimalisir hambatan yang muncul tersebut.

HAMBATAN DALAM KONSELING ONLINE

Hambatan yang muncul dalam pelaksanaan konseling online. Ada beberapa hambatan yang muncul, yaitu :

1. Ketidakmampuan konselor mengamati dan mengidentifikasi respon nonverbal yang ditunjukkan klien.
2. Ketidakmampuan konselor untuk menunjukkan empati.
3. Kurangnya kemampuan konselor dalam berkomunikasi melalui obrolan di media *online*.
4. Adanya permasalahan teknis yang mungkin terjadi selama proses konseling.
5. Gangguan sinyal pada saat proses konseling atau kehabisan paket data.
6. Adanya time delay pada pelaksanaan proses konseling.
7. Adanya permasalahan terkait etika dan kerahasiaan data klien.
8. Ada juga kasus yang tidak dapat diselesaikan dengan konseling online.

Hambatan pertama adalah ketidakmampuan konselor mengamati dan mengidentifikasi respon nonverbal yang ditunjukkan klien. Respon nonverbal biasanya

ditunjukkan oleh klien selama proses konseling seperti menangis, berteriak, perubahan mimik wajah, gerak gerik, intonasi nada suara, dan lainnya yang akan sulit diamati secara langsung oleh konselor. Hal ini sesuai dengan pendapat Tirel, et al (2019) yang menyebutkan bahwa ketidakmampuan mengamati dan mengidentifikasi respon nonverbal akan menimbulkan kesulitan bagi konselor untuk melakukan identifikasi dan evaluasi permasalahan konselor dan psikologis yang dialami oleh klien. Di sisi lain mengamati dan mengidentifikasi respon nonverbal yang ditunjukkan oleh klien juga digunakan oleh konselor untuk melakukan pemeriksaan berkelanjutan antara kesesuaian permasalahan yang disampaikan dengan respon nonverbal sehingga mampu menghindari klien yang cenderung berpura-pura atau tidak jujur.

Hambatan kedua yaitu ketidakmampuan konselor untuk menunjukkan empati. Pada konseling konvensional empati dapat ditunjukkan melalui verbal maupun nonverbal. Empati merupakan aspek penting untuk membangun dan memudahkan proses terapeutik antara konselor dengan klien (Richards dan Vigano, 2013). Empati adalah salah satu aspek penting yang harus dimiliki oleh seorang konselor. Konselor yang mampu mengaplikasikan empati dengan baik percaya terhadap konselor dan dapat mewujudkan suasana yang terapeutik bagi klien. Empati yang terwujud dalam bentuk verbal masih dapat disampaikan dalam proses konseling online, namun empati dalam bentuk nonverbal seperti anggukan, tatapan mata ataupun sentuhan akan sulit ditunjukkan oleh konselor.

Hambatan ketiga yaitu kurangnya kemampuan konselor dalam berkomunikasi melalui obrolan di media online. Konselor biasanya melakukan konseling secara konvensional dan bagi yang sudah terbiasa secara konvensional akan sulit untuk beradaptasi melalui media online. Ketidakmampuan konselor dalam berkomunikasi melalui teks dapat menimbulkan kesalahpahaman antara konselor dengan klien, begitu pula sebaliknya (King, et al, 2006). Konselor yang kurang melek teknologi tentu saja akan mengalami kesulitan jika melakukan konseling secara *online*.

Hambatan keempat adanya permasalahan teknis yang mungkin terjadi selama proses konseling. Permasalahan teknis yang mungkin muncul pada saat proses konseling yaitu seperti rusaknya gawai yang digunakan, bisa jadi mati listrik, kemudian pada saat proses sedang berlangsung ada suara-suara yang mengganggu di sekitar konselor atau konseli hal ini menyebabkan keadaan tidak kondusif dan tidak fokus. Permasalahan teknis

yang terjadi pada saat proses konseling tentunya akan mengakibatkan ketidaknyamanan bagi klien maupun konselor.

Hambatan kelima adanya gangguan sinyal pada saat proses konseling atau kehabisan paket data. Pada saat konseling sedang berlangsung ada kemungkinan terjadinya gangguan sinyal karena lokasi yang sedikit sinyal ataupun kerusakan jaringan internet. Selanjutnya bisa juga konselor atau konseli kehabisan pulsa atau paket data. Jika habis otomatis komunikasi terputus, hal ini tentu saja sangat tidak nyaman jika terjadi ditengah proses konseling.

Hambatan keenam adanya time delay pada pelaksanaan proses konseling. Hal ini merupakan kondisi di mana konselor tidak memberikan respon secara cepat. Hal ini sering terjadi pada proses konseling online yang dilakukan melalui chat. Kondisi tersebut dapat menimbulkan kecemasan bagi klien yang menunggu respon dari konselor (Rochlen et al, 2004). Pada saat proses konseling online terutama yang menggunakan media chat, tentunya gangguan yang muncul akan menjadi lebih banyak. Konselor mungkin akan mendapat gangguan saat proses konseling yang akhirnya respon yang diberikan oleh konselor tidak tepat.

Hambatan ketujuh adalah adanya permasalahan terkait etika dan kerahasiaan data klien. Karena proses konseling terkait dengan penginputan data dilakukan secara online, maka banyak ketakutan terkait adanya kebocoran data dan sangat rentan untuk diretas. Etika dalam hubungan konseling online dan kerahasiaan data merupakan hal penting yang perlu diperhatikan sehingga memerlukan regulasi yang jelas untuk memastikan privasi dan kerahasiaan data klien (Fairburn dan Patel, 2017).

Hambatan kedelapan yaitu kasus yang tidak dapat diselesaikan dengan konseling online. Dalam konseling online tidak semua kasus atau permasalahan dapat dilakukan secara online. Konseling online cocok untuk diberikan untuk klien yang memiliki permasalahan seperti karir, pekerjaan, hubungan sosial dan munculnya gejala permasalahan psikologis. Konseling *online* kurang cocok diberikan kepada klien yang mengalami gangguan jiwa berat (Rochlen et al,2018). Hal ini disebabkan pada kasus penderita gangguan jiwa berat diperlukan observasi secara langsung sehingga memudahkan konselor untuk merancang intervensi selanjutnya.

KELEBIHAN DALAM KONSELING *ONLINE*

Pembahasan selanjutnya adalah terkait kelebihan dalam pelaksanaan konseling online. Berikut adalah tiga kelebihan dalam melakukan konseling online.

1. Klien yang melakukan konseling online akan terbebas dari stigma masyarakat. Banyak masyarakat yang masih tabu dengan isu-isu terkait kesehatan mental, bertemu dengan konselor maupun psikolog, dan ikut dalam proses konseling. Masyarakat beranggapan bahwa individu yang menemui konselor adalah orang yang nakal dan mengalami gangguan dalam kejiwaannya. Hal ini yang banyak dihindari oleh orang-orang yang akan melakukan konseling dengan konselor. Adanya konseling online merupakan salah satu harapan bagi klien yang masih cemas dengan pelabelan dari masyarakat. Dengan konseling online maka individu tersebut tidak perlu takut akan stigma orang sekitar karena proses konseling dilakukan melalui media telekomunikasi (Tartakovsky, 2013).
2. Kelebihan yang kedua adalah pemberian konseling tidak terbatas tempat, sehingga bisa menjangkau tempat-tempat di luar jangkauan konselor asalkan terdapat fasilitas media telekomunikasi. Dengan adanya konseling online, klien yang diterima oleh konselor tidak terbatas hanya dari tempat konselor tinggal. Akan tetapi klien bisa berasal dari luar daerah, luar pulau, maupun luar negeri.
3. Kelebihan yang ketiga adalah melalui konseling online klien diperbolehkan tidak menuliskan identitas lengkap. Hal ini membuat beberapa orang menjadi lebih nyaman dalam melakukan konseling online sehingga menjadi jauh lebih terbuka (King et al, 2006). Ada beberapa tipe klien yang merasa tidak nyaman apabila bertemu langsung, bertatap muka dengan konselor, atau pun konselor mengetahui tentang identitas klien. Ada beberapa aplikasi pemberi layanan konseling online yang tidak mengharuskan klien menuliskan secara lengkap terkait identitasnya ataupun *no name*. Hal ini membuat klien merasa lebih nyaman dalam melakukan konseling *online*.

BELAJAR DARI PENGALAMAN KALAM DALAM MELAKUKAN KONSELING *ONLINE*

Saat ini perkembangan era digital tidak mampu dibendung lagi. Konselor mau tidak mau harus mulai beradaptasi dengan era ini. Ide-ide kreatif mulai bermunculan

untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Apalagi saat pandemi covid-19, dimana situasi ini tidak hanya berdampak pada kesehatan fisik namun juga kesehatan mental masyarakat. Adanya kebijakan *social distancing* membuat masyarakat berjarak satu sama lain dan tidak dapat leluasa dalam berinteraksi, belum lagi kebijakan di rumah saja, hal ini tentu meningkatkan resiko menurunnya kesehatan mental dari masyarakat. Pada masa pandemi kita juga dikhawatirkan dengan virus yang penyebarannya terjadi sangat cepat, ini juga bisa menjadi membuat tingkat kecemasan menjadi tinggi. Oleh karena itu konseling *online* diharapkan mampu menjadi solusi bagi masyarakat yang mengalami hal tersebut.

Kondisi pandemi merupakan inspirasi bagi penulis dalam menyusun sebuah artikel. Artikel ini diperuntukkan bagi masyarakat yang memiliki kecemasan, kegelisahan, rasa trauma, dan lainnya. Konseling online ini bertujuan memberikan pelayanan konseling bagi masyarakat yang memiliki keluhan-keluhan psikologis yang diakibatkan karena munculnya pandemi. Penulis berharap dengan adanya konseling *online* dapat meringankan beban mental yang dialami oleh masyarakat yang ada. Sasaran pelaksanaan konseling tidak hanya difokuskan untuk masyarakat yang tertekan karena pandemi, tetapi semua masyarakat yang membutuhkan pelayanan konseling.

Salah satu konseling online yang sudah ada yaitu KALM. Kalm merupakan salah satu aplikasi yang menekankan pada kesehatan mental dan emosional. Di dalam aplikasi ini konselor seluruh Indonesia diberi kesempatan menjadi konselor dengan syarat memiliki kualifikasi minimum S2 di dalam Psikologi, Psikiatri, dan Konseling. Masing-masing sudah melewati proses verifikasi dan pemeriksaan latar belakang. Para kalmselel tersebut terikat dengan kode etik dan privasi yang sama seperti dengan konseling tatap muka. Kemudian kita bisa mengisi kuis untuk mengetahui keadaan kesehatan mental saat ini. Kalm bisa dilakukan melalui chat privat jika kita berkeinginan melakukan konseling secara online. Mengapa banyak orang sekarang yang menggunakan aplikasi konseling online seperti Kalm? Berikut ulasan menurut Kalm mengenai kelebihan dari aplikasinya:

1. Kalm mengizinkan klien untuk mendapatkan konseling online yang aman dan privat melalui smartphone atau tablet klien sendiri. Apapun yang klien bicarakan di dalam Kalm akan bersifat rahasia.
2. Klien tidak perlu lagi membuat janji ataupun pergi ke kantor terlebih dahulu. Mulailah proses konseling online Kalm kapanpun dan dimanapun klien berada.

3. Kalm menawarkan berbagai paket konseling online yang sesuai dengan anggaran dan kebutuhan klien.

Berikutnya adalah bagaimana alur dalam proses konseling online tersebut :

1. Pertama kali yang dilakukan adalah mendownload aplikasi Kalm di gawai.
2. Setelah itu pilih hubungkan dengan kalmselor, klien akan terhubung secara otomatis dan dilayani oleh Kalmselor yang sama.
3. Klien bisa bercerita, bertanya, dan membalas kapanpun tanpa batasan dengan Kalmselor-mu.
4. Jika merasa tidak cocok dengan Kalmselor yang menangani, klien bisa mengganti Kalmselor lain kapanpun.
5. Kalmselor akan menjawab 2-3 kali setiap harinya. Jika dibutuhkan, jadwal intensif bisa coba dibicarakan dengan Kalmselor.

Penulis melihat dari aplikasi Kalm tersebut sudah banyak masyarakat yang cukup antusias dengan adanya layanan konseling online. Hal ini tampak dari pendaftaran masyarakat pada aplikasi kalm (konseling *online*). Dari testimoni yang mereka berikan terlihat bahwa mereka merasa tidak ada perbedaan yang signifikan antara konseling konvensional maupun konseling online. Klien juga mengungkapkan bahwa tetap mampu memperoleh *insight* dari pelaksanaan konseling online.

Evaluasi dari pemberian pelayanan konseling onlien menurut salah satu Kalmselor adalah hambatan mengenai identifikasi secara nonverbal dan keterbatasan dalam melakukan konseling. Beberapa permasalahan yang dialami klien agak sulit untuk dideteksi karena kurangnya penjelasan secara spesifik dari klien itu sendiri. Selain itu terkadang terkendala jaringan yang eror. Terkadang hambatan karena salah persepsi antara apa yang klien ceritakan dengan solusi yang konselor berikan. Hal ini terjadi karena proses konseling dilakukan secara teks (chat) oleh karena itu sangat besar peluang salah persepsi terutama dari cara mengetik dan terkadang emotikon yang digunakan.

Hambatan-hambatan dalam pemaparan sebelumnya seperti ketidakmampuan menunjukkan empati, hal ini masih bisa diantisipasi dengan pemberian empati dalam bentuk verbal sehingga proses terapeutik masih bisa dicapai. Selain itu hambatan terkait kesulitan berkomunikasi dengan media onlien khususnya melalui media chat juga dapat diantisipasi dengan media *voice note*. Secara umum layanan konseling *online* adalah salah

satu media alternatif yang bisa digunakan konselor untuk mengenalkan konseling di kalangan masyarakat.

Berdasarkan hasil dari penelitian tersebut menyebutkan bahwa konseling online memiliki efektifitas yang sama dengan konseling konvensional dalam membantu klien mengembangkan dirinya dan mengatasi masalah yang dihadapinya. Namun ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam pelayanan konseling *online* bahwa tidak semua kasus bisa dikonsulkan melalui media *online*. Ada beberapa kasus seperti kasus klien dengan gangguan jiwa berat dan keadaan darurat seperti ingin melakukan bunuh diri, kasus seperti ini tidak bisa dilakukan secara *online*, karena kasus ini memerlukan observasi yang lebih mendalam. Selain itu, tidak hanya layanan konseling *online* yang dikembangkan tapi nantinya akan bisa dilakukan assesment konseling *online*. Bagi masyarakat layanan konseling *online* ini merupakan salah satu cara mewujudkan kesehatan mental. Selain itu, meskipun pelayanan konseling dilakukan melalui media *online* kerahasiaan klien akan tetap terjaga.

SIMPULAN

Layanan konseling online merupakan salah satu terobosan pelaksanaan konseling yang memanfaatkan alat komunikasi dan jaringan. Layanan konseling *online* ini memiliki beberapa kelebihan dan kelemahan. Akan tetapi, konseling *online* terbukti memiliki keefektifitasan yang sama dengan pelayanan konseling konvensional. Layanan konseling *online* ini cocok diberikan untuk membantu klien dalam mengatasi permasalahan-permasalahan mental tertentu seperti permasalahan karir, pekerjaan, kesehatan mental, hubungan sosial dan gejala gangguan psikologis lainnya. Namun konseling *online* ini belum cukup membantu mengakomodir klien-klien yang memiliki gangguan jiwa berat dan keadaan darurat seperti ingin bunuh diri sehingga disarankan untuk melakukan konseling secara tatap muka. Harapannya layanan konseling *online* tidak menggantikan konseling konvensional tetapi saling melengkapi kekurangan-kekurangan pada konseling konvensional.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmad, Z., Nasir, R., & Yusoooff, F. 2010. *Perceptions Towards Online Counseling Among Counselors In Malaysia. Procedia Social and Behavioral Sciences*. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2010.07.146>

- Fairburn, C. G., & Patel, V. 2017. *The Impact Of Digital Technology On Psychological Treatments and Their Dissemination. Behaviour Research and Therapy.* <https://doi.org/10.1016/j.brat.2016.08.012>
- Faizah, Rayinda. 2020. *Mengenal Potensi dan Hambatan Layanan Konseling Online.* Universitas Muhammadiyah Magelang www.get-kalm.com
- Ifdil, I., & Ardi, Z. 2013. *Konseling Online Sebagai Salah Satu Bentuk Pelayanan E-Konseling.* Jurnal Konseling dan Pendidikan.
- King, R., Bambling, M., Lloyd, C., Gomurra, R.I.O., Smith, S., Reid, W., & Wegner, K. 2006. *Online Counselling : The Motives and Experiences Of Young People Who Choose The Internet Instead Of Face To Face Or Telephone Counseling.* Counseling and Psychotherapy Research. <https://doi.org/10.1080/14733140600848179>
- Mansyur, A. I., Badrujaman, A., Imawati, R., & Nur Fadhillah, D. 2019. *Konseling Online Sebagai Upaya Menangani Masalah Perudungan di Kalangan Anak Muda.* Jurnal Pendidikan Ilmu Sosial.
- Richards, D., & Vignano, N. 2013. *Online Counseling : A Narrative and Critical Review of The Literature.* Journal of Clinical Psychology. <https://doi.org/10.1002/jclp.21974>
- Rochlen, A. B., Zack, J.S., & Speyer, C. 2004. *Online Therapy : Review of Relevant Definitions, Debates, and Current Empirical Support.* Journal of Clinical Psychology. <https://doi.org/10.1002/jclp.10263>
- Tartakovsky, M. 2013. *What Prevents People From Seeking Mental Health.* <https://psychcentral.com/blog/archives/2013/01/14/what-prevents-peoplefrom-seeking-mental-health-treatment>
- Tirel, M., Rozgonjuk, D., Purre, M., & Elhai, J.D. 2019. *When Do People Seek Internet Counseling? Exploring the Temporal Patterns of Initial Submissions to Online Counseling Services.* Journal Of Technology in Human Services.
- Wibowo, N. C. H. 2016. *Bimbingan Konseling Online.* Jurnal Ilmu Dakwah.
- Wijayanti, N., Fiqih, F. T. N., Pratama, M. R. A ., Setyaningsih, R., & Syafitri, D. U. 2018. *Eksplorasi Jenis Permasalahan Klien Konsultasi Online : Potensi Pengembangan Media Digital Dalam Pelayanan Kesehatan Mental.* Institusi Jurnal Psikologi Ilmiah.