
**Cybercounseling di Era Pandemic Covid-19?
(Studi Pendahuluan: Survey Pemanfaatan Konseling Online Saat Pandemi Covid-19)**

Dyah Rachman Kuswartanti, Pradiptya Septyanti Putri
Fakultas Psikologi, Universitas Informatika dan Bisnis Indonesia, Indonesia
email: dyahrachman@unibi.ac.id; pradiptya@unibi.ac.id.

Abstraks

Pandemic Covid-19 membuat perubahan yang sangat besar di berbagai sektor dan dialami oleh berbagai kalangan. Perubahan yang terjadi dapat menyebabkan tekanan psikologis seperti merasa takut (*fear*) dan rentan mengalami stres bahkan depresi. Semakin banyaknya kebutuhan akan menjaga kesehatan mental di era pandemic, menyebabkan munculnya banyak layanan aplikasi konseling *online*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat gambaran penggunaan atau pemanfaatan konseling *online* di masa pandemic covid-19. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian survey dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data adalah melalui studi literatur dari jurnal dan buku-buku terkait teori tentang konseling *online* (*cybercounseling*) yang relevan. Selain itu, survey diberikan kepada subjek penelitian guna menjawab tujuan penelitian. Sampel dari penelitian ini berjumlah 230 orang dengan latar belakang yang berbeda dari berbagai usia, kalangan dan gender. Hasil dari survey yang dilakukan terkait dengan pemanfaatan konseling *online* selama pandemic didapatkan masih banyaknya masyarakat yang belum memanfaatkan aplikasi konseling *online*. Didapatkan juga data bahwa hanya sebesar 8,7% yang pernah melakukan konseling *online*. Banyak dari responden yang pernah melakukan konseling *online* merasa cukup puas dari pelayanan konseling *online* karena berbagai alasan. Diantaranya karena lebih praktis, dan mudah menghubungi professional atau psikolog dengan biaya yang dianggap lebih terjangkau.

Kata kunci : *cybercounseling*, Pandemi Covid-19

Abstract

The Covid-19 pandemic has made enormous changes in various sectors and is experienced by various groups. Changes that occur can cause psychological stress such as feeling afraid and prone to stress and even depression. The increasing need to maintain mental health in the pandemic era has led to the emergence of many online counseling application services. The purpose of this study was to see an overview of the use or utilization of online counseling during the COVID-19 pandemic. This research uses survey research with descriptive method. The data collection technique is through literature studies from relevant journals and books related to the theory of online counseling (cybercounseling). In addition, surveys were given to research subjects in order to answer the research objectives. The sample of this study amounted to 230 people with different backgrounds from various ages, groups and genders. The results of the survey conducted related to the use of online counseling during the pandemic, it was found that there were still many people who had not used the online counseling application. Data also found that only 8.7% had ever done online counseling. Many of the respondents who have done online counseling are quite satisfied with online counseling services for various reasons. Among them is because it is more practical, and it is easy to contact a professional or psychologist at a cost that is considered more affordable.

Keywords: cybercounseling, Covid-19 pandemic

1. PENDAHULUAN

Pandemic Covid-19 telah mengubah kebiasaan banyak orang. Himbauan untuk melakukan *social distancing* hingga *physical distancing* banyak di terapkan berbagai daerah. Pusat pembelanjaan, restoran, café, tempat pendidikan (seperti sekolah, kampus), tempat keramaian lainnya bahkan perkantoranpun sangat dibatasi dan diawasi oleh pemerintah daerah (Kuswartanti, 2020). Disadari atau tidak, bahwa dengan adanya Covid-19 membuat seseorang terbatas dalam melakukan segala aktivitasnya, hal ini dapat menyebabkan tekanan psikologis (Harahap, 2021). Dengan adanya perubahan yang terjadi akan menuntut banyak orang untuk melakukan proses adaptasi dalam memenuhi tuntutan di lingkungan sekitarnya (Cao et al., 2020). Pandemi covid-19 dianggap sebagai peristiwa besar yang terjadi atau yang dialami dalam kehidupan seseorang. Kondisi seperti ini tidak hanya menimbulkan perasaan yang tidak nyaman, tetapi juga memberikan perubahan pada kehidupan individu sebagai akibat yang dialaminya (Meutia, 2020). Ketika seseorang tidak mampu menghadapi perubahan, maka ia akan menjadi takut (*fear*) dan rentan mengalami stres bahkan depresi.

Perubahan yang secara langsung dirasakan adalah pada area pendidikan, dimana dengan adanya pandemic Covid-19 memaksa pendidik dan orangtua menjalankan sistem pendidikan Pembelajaran Jarak Jauh (PJJ). PJJ dilakukan untuk menghindari pertemuan tatap muka yang beresiko besar dalam penyebaran virus (Fadhilah dan Karneli, 2021). Selain itu, pandemi covid-19 di Indonesia menyebabkan kerugian yang sangat besar dan sangat berpengaruh pada sektor perekonomian yang menjadi melemah (Putri, Sari, Wahyuningsih, Meikhati, & Aji, 2021) sehingga banyak lonjakan Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) pada karyawannya. Hal ini menjadi salah satu faktor meningkatkannya angka Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT). Sekjen PBB Antonio Guterres (dalam Radhitya, Nurwati, & Irfan, 2020) menjelaskan terdapat beberapa negara yang dikabarkan memiliki

angka KDRT yang meningkat antara lain Australia, China, Spanyol, dan Indonesia.

Kondisi psikologis ibu yang bekerja juga mengalami stres, ketakutan, dan kecemasan terkait bahaya penularan Covid-19 dan kondisi “*di rumah saja*” akibat pandemi covid-19 (Sumakul & Ruata, 2020). Bukan hanya pada ibu, namun anak juga berdampak. Anak yang banyak melihat dan mendengar berita menakutkan di televisi. Anak memiliki anggota keluarga atau orang lain yang mereka kenal sakit atau mungkin meninggal. Stres juga bisa timbul karena anak tidak dapat melakukan aktifitas sosial seperti biasanya (Meutia, 2020).

Banyaknya permasalahan yang terjadi selama pandemic covid-19 menyebabkan permasalahan psikologis bagi beberapa orang berbagai kalangan maupun usia. Dengan adanya pembatasan *social distancing* yang di terapkan, maka penggunaan konseling *online* dapat menjadi alternatif yang tepat dalam membantu penanganan permasalahan psikologis yang muncul. Didukung oleh pendapat Ifdil (2013) mengatakan bahwa konseling *online*, merupakan hal yang cukup efektif apabila terdapat permasalahan yang perlu segera untuk atasi dan sementara tidak ada kesempatan maupun terkendala jarak untuk melakukan konseling *face to face*.

Kemajuan teknologi yang mengikuti perkembangan zaman, maka manusia dapat memanfaatkan teknologi tersebut dengan baik seperti dengan menggunakan *cybercounseling* atau konseling *online*. Semakin banyaknya kebutuhan akan menjaga kesehatan mental di era pandemic, menyebabkan munculnya banyak layanan aplikasi konseling *online*. Seperti yang dijelaskan oleh Duniawati (2019), adanya teknologi berfungsi sebagai alat yang mempermudah akses penyebaran informasi atau ilmu pengetahuan yang kemudian akan berdampak kepada penggunanya.

Kondisi perkembangan internet membawa dampak pada pelayanan konseling, terbukti dengan munculnya lebih dari 200.000 website penyedia layanan konseling di seluruh dunia, yang menyediakan ribuan konselor akan siap

membantu individu dengan berbagai permasalahannya (Pittu Laungani, 2004, dalam Ardi, Yendi dan Ifdil, 2013). Sedangkan, konseling yang berbasis *online* atau *cybercounseling* di Indonesia, seperti Ibunda, Halodoc, Riliv, Kalm, Pijar Psikologi, Klee, Kariib, Psikologimu, Sehat Jiwa, Alpas.Id dan sebagainya. *Cybercounseling* dapat didefinisikan sebagai praktek konseling profesional yang dilakukan ketika konseli dan konselor berada di tempat terpisah dan memanfaatkan media elektronik untuk berkomunikasi melalui internet (Petrus dan Hanung, 2017).

Banyak dari penelitian sebelumnya, yang lebih menjelaskan kajian mengenai konseling *online*, penerapan konseling *online* bagi guru terhadap siswa, dan pemanfaatan permasalahan di area pendidikan. Namun, pada penelitian ini menjelaskan bagaimana penggunaan atau pemanfaatan konseling *online* di masa pandemic covid-19 apakah sudah berjalan dengan maksimal atau belum. Kedepannya, penelitian ini dapat menjadi studi pendahuluan untuk menjadi referensi pengembangan konseling *online* di masa depan.

2. KAJIAN PUSTAKA

Menurut Zadrian (2013), saat ini peningkatan penggunaan internet mulai merambak ke semua aspek kehidupan telah memberikan peluang dan tantangan untuk memberikan layanan konseling. Layanan konseling *online* dapat diartikan sebagai layanan terapeutik yang diberikan oleh professional membantu konseli melalui media internet dengan menggunakan teks, audio maupun video.

Zack (dalam Kraus & Speyer, 2011) untuk melakukan pelayanan konseling *online*, minimal memiliki perangkat komputer, koneksi internet yang idealnya kecepatan tinggi, dan *web browser*. Di pertimbangkan pula untuk memiliki seperti: 1) akun email pribadi, 2) akun chat pribadi, 3) program *video conference* dan webcam, 4) nama domain, 5) sebuah website, 6) akun *web hosting* (untuk menyimpan sebuah website), 7) keamanan *software/hardware*, 8)

akun social media (misalnya, Facebook, Twitter), dan 9) sebuah akun dunia *virtual*.

Bentuk Konseling Online

Menurut Marthin (dalam Prasetyo, Rizal Yugo dan Djunaedi, 2015), bentuk layanan konseling membagi dua jenis layanan dalam konseling melalui internet yaitu:

- 1) Non interaktif
Berupa situs yang berisi informasi dan narasumber *self help* atau pertolongan mandiri.
- 2) Interaktif (*synchronous dan asynchronous*).
Interaktif *synchronous* adalah pelayanan konseling secara langsung seperti chat atau instant messaging, dan video conference. Interaktif *asynchronous* yang secara tidak langsung berupa email dan *bulletin boards counseling*. Konseling yang berjenis interaktif adalah situs yang menawarkan alternatif bentuk konseling melalui internet, dimana terdapat interksi antara konselor dan konseli baik secara langsung maupun tidak langsung.

Pemanfaatan Konseling Online

Menurut Elvitasari, Masril dan Yulitri (2018), dengan adanya alternatif konseling *online* akan mempermudah dan memperluas jangkauan konselor kepada konseli, serta memberikan kemudahan akses bagi masyarakat yang membutuhkan.

Pemanfaatan teknologi agar konseling dapat terlaksana secara *daring* seperti :

1. Pelayanan konseling di bidang pendidikan
Dincyurek & Uygarer (2012), dalam penelitiannya di Turkey tentang pentingnya pelayanan bimbingan dan konseling. Menurut pandangan akademisi, layanan konseling *online* menjadi berguna untuk siswa pemalu dan tidak dapat datang ke layanan konseling sekolah. Selain itu, layanan konseling *online* menyediakan waktu 24 jam dalam sehari, sehingga akan memberi kesempatan untuk menjangkau siswa secara lebih luas. Selanjutnya,

permasalahan konseli berkaitan dengan masalah karir meliputi ketidakmampuan menentukan karir setelah lulus kuliah, penentuan jurusan perkuliahan, dan jurusan yang tidak sesuai dengan keinginan (Elvitasari, Masril dan Yulitri 2018).

2. **Konseling untuk menjaga kesehatan mental**
Pada masa pandemic ini, cukup banyak orang yang mengalami permasalahan. Cukup banyak masyarakat yang aware terhadap kesehatan mental selama pandemic sehingga mereka melakukan konseling *online*. Biasanya orang yang melakukan konseling *online* terkait masalah pribadi, yang meliputi masalah seperti lemahnya ego yang membuat seseorang menjadi sulit menerima kenyataan dan mencoba mengakhiri hidup dengan menyakiti diri sendiri (*self-harm*), kurang percaya diri, adanya pemikiran irrasional, phobia, muncul halusinasi, takut bersosialisasi dan trauma masa lalu (Elvitasari, Masril dan Yulitri 2018). Selain itu, emosi labil menyebabkan perasaan gelisah, sedih, cemas, takut dan perasaan yang tidak menentu bahkan menimbulkan *burnout*, stres hingga depresi. Pandemic covid-19, memunculkan perasaan jenuh dengan rutinitas yang ada, kesepian karena terbatas menjalin relasi social, permasalahan dalam hubungan pernikahan yang kurang harmonis dan lain sebagainya.
3. **Konseling untuk proses terapi atau intervensi**
Kraus & Speyer (2011) menjelaskan bahwa terapi kelompok via *chat room* menjadi lebih menantang. Terapi kelompok via *chat room* seperti memfasilitasi kelompok orang dengan mata tertutup, namun suara dari setiap anggota kelompok masih dapat didengar. Dengan sinkron *chatting*, pendengaran isyarat yang hilang, meninggalkan terapis mengandalkan isyarat visual. Menurut Huzili, Ahmad & Othman (dalam Petrus dan Sudiby, 2017) menyebutkan potensi manfaat layanan *cybercounseling* dapat mencakup: (1) konseli dapat mengirim dan menerima pesan setiap saat, siang atau malam dan di setiap

tempat, (2) konseli mampu mengambil selama mereka ingin menulis, dan memiliki kesempatan untuk merenungkan pesan, (3) konseli secara otomatis memiliki catatan komunikasi untuk merujuk nanti, dan 4) konseli merasa kurang *introvert* dari secara pribadi.

Kelebihan dan Kelemahan *Cybercounseling*

Menurut Petrus dan Sudiby (2017), setiap pelayanan konseling memiliki kelebihan dan kelemahan, demikian halnya dengan layanan *cybercounseling*.

A. Kelebihan Layanan *Cybercounseling*

1. Konseli dengan karakter pemalu datang meminta bantuan secara *face-to-face* dapat mengikuti konseling kelompok *online* secara sukarela tanpa ada paksaan dari konselor. Artinya konseli menjadi lebih nyaman dalam berkomunikasi.
2. Konselor dapat menjangkau para konseli secara lebih luas.
3. Konselor dan konseli dapat melaksanakan konseling kapan dan dimana saja atas dasar kesepakatan bersama.
4. Ketika dilakukan konseling via chat, walaupun tanpa teramati isyarat verbal dan fisik, namun banyak konseli lebih mudah dalam mencurahkan pikiran dan perasaan yang mereka rasakan.
5. Dengan kelebihan tersebut maka konselor harus memiliki kemampuan teoritis dan praktis dalam melaksanakan *cybercounseling* secara matang.

B. Kelemahan Secara Umum *Cybercounseling*

- 1) Konselor kurang memberikan perhatian yang cukup untuk ekspresi wajah dan bahasa tubuh, bila dilakukan via chat.
- 2) Pertumbuhan dinamika dalam proses konseling kurang mendapat perhatian
- 3) Tidak dapat dikontrol secara ketat perilaku-perilaku yang melemahkan dinamika konseling
- 4) Karena itu, konselor harus memiliki kemampuan imajinasi yang tinggi dan

memiliki kemampuan menginterpretasi kata-kata yang dituliskan ataupun bentuk-bentuk motion dan animasi-animasi yang digunakan dalam proses komunikasi.

3. METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian survey dengan metode deskriptif. Kerlinger (1996) mengatakan bahwa penelitian survey adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut.

Teknik Pengumpulan Data

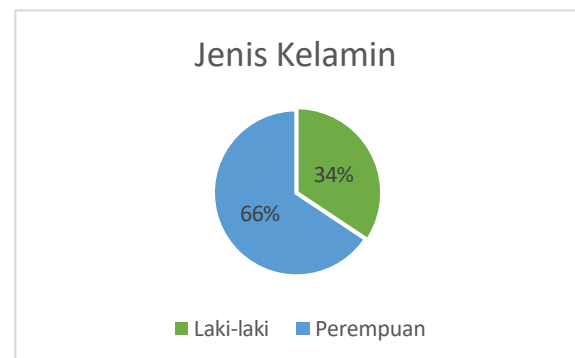
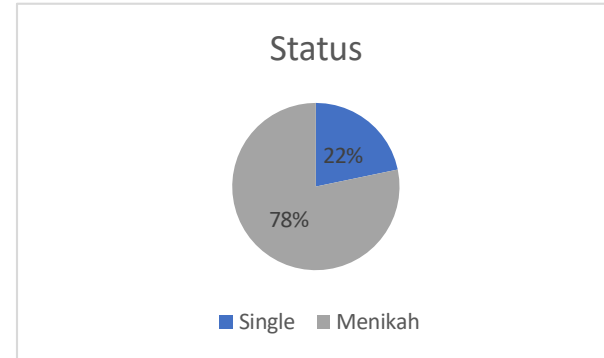
Studi literatur. Yang disebut juga dengan *literature review* merupakan salah satu proses dalam penelitian yang bertujuan untuk menelaah dan mengeksplorasi penelitian-penelitian terdahulu terkait variabel yang akan diteliti (Cozby & Bates, 2015). Studi literatur penting untuk dilakukan dalam suatu penelitian dikarenakan dengan melakukan studi literatur terhadap penelitian sebelumnya, hasil penelitian yang akan dilakukan diharapkan dapat mendukung temuan penelitian sebelumnya.

Survey. Survey dilakukan dengan melakukan pengamatan untuk mendapatkan keterangan yang jelas terhadap suatu masalah tertentu dalam suatu penelitian. Metode survei merupakan proses pengambilan sampel dari suatu populasi serta digunakannya kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok (Singarumbun dan Effendi, 1989). Sifatnya deskriptif yaitu melukiskan hal-hal yang mengandung fakta yang fungsinya merumuskan dan melukiskan apa yang terjadi.

Sampel Penelitian

Sampel dari penelitian ini berjumlah 230 orang dengan latar belakang yang berbeda dari berbagai usia, kalangan dan gender. Data

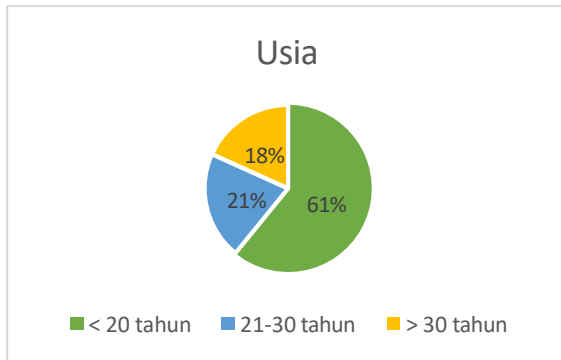
demografis yang dihasilkan ketika melakukan survey pada masyarakat seluruh Indonesia, yaitu:



Bagan 1. Data Demografis dilihat Dari Jenis Kelamin

Dari Bagan 1 dapat dilihat dari jenis kelamin, bahwa perempuan lebih banyak berpartisipasi dalam pengisian survey. Jumlah responden laki-laki sebanyak 79 orang, sedangkan perempuan sebanyak 151 orang.

Bagan 2. Data Demografis dilihat Dari Usia



Dari Bagan 2 dapat dilihat dari usia, bahwa usia dibawah 20 tahun lebih banyak berpartisipasi dalam pengisian survey. Jumlah responden dibawah 20 tahun sebanyak 140 orang, usia 21-30 tahun sebanyak 48 tahun sedangkan usia diatas 30 sebanyak 42 orang.

Dari Bagan 3 dapat dilihat dari status, bahwa responden yang memiliki status single lebih banyak berpartisipasi dalam pengisian survey. Jumlah responden yang memiliki status menikah sebanyak 50 orang, sedangkan yang berstatus single sebanyak 180 orang.

Bagan 3. Data Demografis dilihat Dari Status

Bagan 4. Data Demografis dilihat Dari Profesi

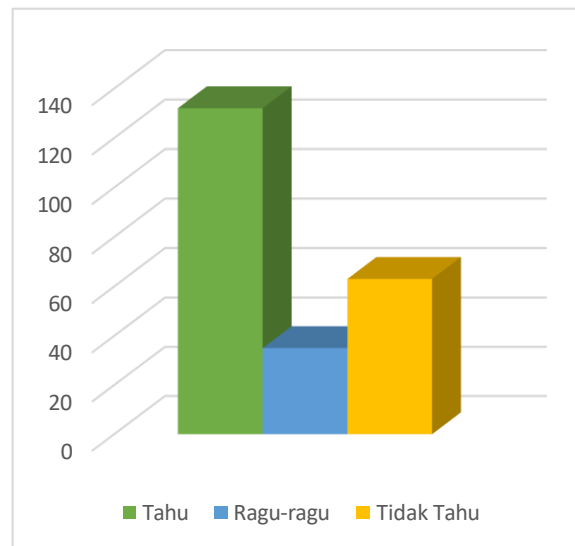
Dari Bagan 4 dapat dilihat dari profesi, bahwa responden yang paling banyak berpartisipasi dalam pengisian survey yaitu pekerja. Responden yang menulis pekerja terdiri dari berbagai profesi, seperti wirausaha, pegawai swasta, pegawai negeri sipil atau ASN, pendamping, penyuluh, guru dan dosen. Jumlah responden pelajar sebanyak 58 orang, mahasiswa sebanyak 79 orang, pekerja sebanyak 84 orang, ibu rumah tangga sebanyak 4 orang sedangkan yang belum bekerja sebanyak 5 orang.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

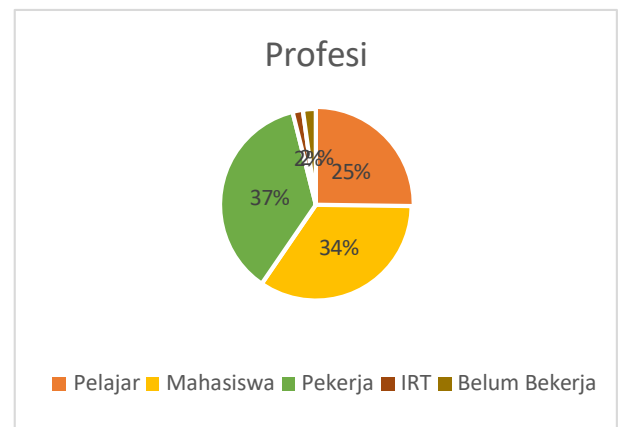
Hasil dari survey yang dilakukan terkait dengan pemanfaatan konseling *online* selama pandemic didapatkan masih banyaknya masyarakat yang belum memanfaatkan aplikasi konseling *online* (lihat grafik 2). Banyak dari mereka yang mengetahui apa itu konseling *online*, namun belum menggunakannya.

Grafik 1. Pengetahuan Masyarakat Mengenai Konseling Online

Dari 230 orang, terdapat 132 orang atau



sebesar 57,4% yang mengetahui konseling *online*, 35 orang atau sebesar 15,3% menjawab ragu-ragu dan 63 orang lainnya atau sebesar 27,3% menjawab tidak tahu konseling *online* (lihat pada grafik 1).



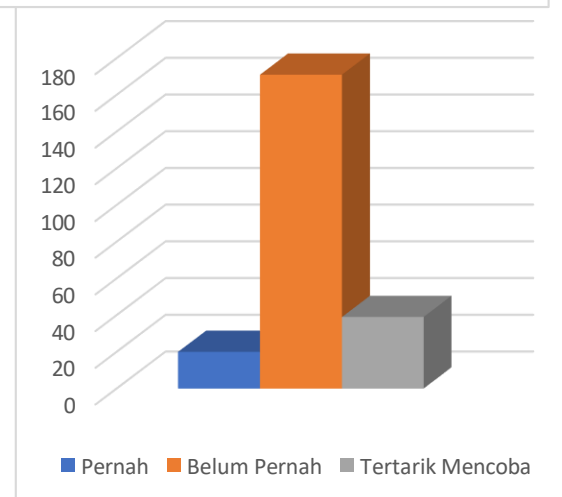
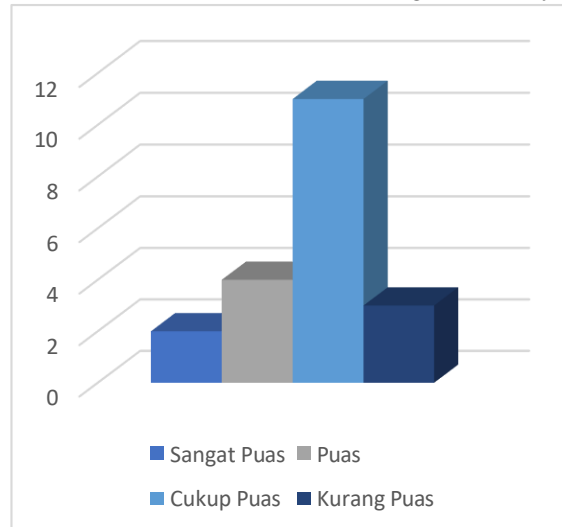
Dari hasil survey juga didapatkan bahwa hanya 20 orang atau sebesar 8,7% yang pernah melakukan konseling *online*. Kebanyakan dari mereka menggunakan media chat atau *video call* saat melakukan sesi konseling *online*. Alasan memilih menggunakan konseling *online* beragam, seperti saat pandemic ini dirasa cukup berat, cemas, stres, gangguan tidur atau hanya membutuhkan professional untuk berbagi cerita. Ketika mereka melakukan konseling *online*, hal ini dirasa membantu masalah-masalah yang mereka alami walaupun tanpa bertatap muka secara langsung.

Selain itu, terdapat 39 orang atau sebesar 17% menjawab ingin mencoba melakukan konseling *online*, yang artinya mereka memiliki keinginan atau ketertarikan terhadap konseling *online*. Sedangkan, 171 orang atau sebesar 74,3% belum pernah mencoba dan kurang tertarik melakukan konseling *online* (lihat grafik 2).

Grafik 2. Melakukan Konseling Online

Hasil pada survey yang dilakukan masih banyak masyarakat pernah melakukan konseling *online*, karena masih banyak dari masyarakat yang khawatir dan takut untuk melakukan konseling. Adanya asumsi bahwa orang yang konseling adalah orang-orang yang memiliki masalah kejiwaan. Tak jarang hal ini menimbulkan label negatif pada orang-orang yang mengikuti konseling (Elvitasari, Masril dan Yulitri 2018).

Konseling jarak jauh yang dilengkapi dengan konseling tatap muka melalui penyediaan akses layanan konseling *online* semakin meningkat guna kepentingan dan kenyamanan konseli. Namun, dalam praktiknya masih terkendala oleh resiko etik dan legal, misalnya :



masalah (a) kerahasiaan, (b) bagaimana menangani situasi darurat, (c) kurangnya informasi non-verbal, (d) bahayanya menawarkan pelayanan *online* melampaui batas negara bagian, (e) kurangnya hasil penelitian mengenai efektivitas pelayanan konseling *online*, (f) kegagalan teknologi, dan (g) kesulitan dalam menetapkan rapport untuk klien yang tidak ditemui secara visual (Pollock, Shaw dan Shaw, dalam Ardi, Yendi dan Ifdil, 2013).

Dari 20 orang yang pernah melakukan konseling *online*, 11 orang atau sebesar 55% merasa cukup puas terhadap konseling *online* yang sudah mereka lakukan. Mereka menjelaskan dengan adanya konseling *online* mempermudah dalam menentukan waktu, praktis, dan mudah menghubungi professional atau psikolog serta biaya yang dianggap lebih terjangkau. Selain itu, merasa tenang dengan bercerita ke professional tanpa takut informasinya bocor serta mereka merasa lebih dimengerti tentang kondisi yang mereka alami. Terdapat 2 orang atau sebesar 10% merasa sangat puas, dimana mereka merasa sangat dibantu dengan adanya konseling *online*. Responden yang merasa puas, terdapat 4 orang atau sebesar 20%, dimana saat melakukan konseling *online*, mereka merasakan manfaatnya dan membantu dalam penyelesaian masalah yang dialami. Sedangkan, terdapat ada 3 orang atau sebesar 15% yang merasa kurang puas (lihat grafik 3).

Grafik 3. Tingkat Kepuasan Penggunaan Konseling Online

Dengan adanya teknologi yang berperan sebagai alat yang mempermudah akses penyebaran informasi atau ilmu pengetahuan yang kemudian akan berdampak kepada penggunaannya (Duniawati, 2019). Secara umum, dengan perkembangan teknologi, masyarakat juga menjadi lebih peka dan *aware* terhadap apa yang terjadi pada dirinya. Hal ini menyebabkan munculnya banyak aplikasi layanan konseling yang bertujuan untuk membantu dalam penanganan permasalahan psikologis di masyarakat.

Layanan konseling *online* terus meningkatkan pelayanan dan kenyamanan bagi konseli. Layanan konseling *online* sebagai layanan terapeutik yang diberikan oleh professional membantu konseli melalui media internet dengan menggunakan teks, audio maupun video (Zadrian, 2013), dengan memanfaatkan jaringan internet yang baik. Klien juga dapat memilih sendiri jenis layanan konseling yang sesuai dengan karakternya. Jenis interaktif (*synchronous* dan *asynchronous*) yang lebih banyak diminati konseli. Interaktif

synchronous adalah pelayanan konseling secara langsung seperti *chat* atau *instant messaging*, dan *video conference*. Sedangkan interaktif *asynchronous* yang secara tidak langsung berupa email dan *bulletin boards counseling* (Marthin, dalam Prasetyo, Rizal Yugo dan Djunaidi, 2015).

Keuntungan konseling *online*, seperti yang disampaikan oleh Petrus dan Sudiby (2017), beberapa diantaranya adalah dapat membuat konselor dapat menjangkau para konseli secara lebih luas dan konseli dapat melaksanakan konseling kapan serta dimana saja sesuai kesepakatan bersama dengan konselor. Hal ini yang sering dirasakan oleh konseli. Namun, masih ada keterbatasan dalam melakukan konseling *online*, seperti dalam kasus darurat atau gawat menjadi kurang cocok bila dilakukan konseling *online*. Selain itu, kurang stabilnya jaringan internet dari konselor ataupun konseli, adanya kurangnya kontrol dari konselor saat melakukan konseling dan konselor yang kurang memperhatikan dinamika dalam proses konseling. Diharapkan bagi professional membaca pedoman dari *American Counseling Association* atau ACA (2014), disana membahas mengenai kode etik tentang konseling jarak jauh, teknologi, dan media sosial.

5. KESIMPULAN

Dari hasil yang telah diperoleh dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa responden sudah banyak yang mengetahui mengenai adanya layanan konseling *online*, namun hanya 8,7% yang pernah melakukan konseling *online*. Media yang banyak dipilih dalam melakukan konseling *online* oleh para responden adalah *via chat* dan *video call*. Sebagian besar dari responden yang mengikuti konseling *online* merasa cukup puas terhadap pelayanan konseling *online*, karena mereka tidak khawatir ataupun takut mengenai kerahasiaan data, responden merasa memiliki tempat yang tepat untuk dapat mendengarkan dan memahami kondisi yang sedang mereka alami. Selain itu, konseling *online* juga mempermudah responden dalam menentukan waktu, lebih praktis praktis, dan lebih mudah untuk menghubungi

professional atau psikolog dengan biaya yang dianggap lebih terjangkau.

Penyelenggaraan konseling *online* masih perlu dikembangkan dalam beberapa hal, salah satu yang paling penting adalah jaringan internet. Dengan jaringan internet yang baik maka, dapat memperlancar proses konseling *online*. Selain itu, keterbatasan kontrol dari konselor saat melakukan konseling *online* dan kurangnya dalam memperhatikan dinamika selama proses konseling menyebabkan pelayanan terhadap konseli menjadi kurang optimal.

6. REFERENSI

- American Counseling Association. 2014. *ACA Code of Ethics: Section H No. 12 Distance Counseling, Technology, and Social Media. (online)*. (<https://www.counseling.org/resources/acacode-of-ethics.pdf>)
- Ardi, Z., Yendi, F. M., & Ifdil, I. 2013. Konseling *online*: sebuah pendekatan teknologi dalam pelayanan konseling. *Jurnal Konseling Dan Pendidikan*, 1(1), 1-5.
- Duniawati, Dini Sri. 2019. Pengembangan model konseling *online*: Studi deskriptif pada platform konseling *online* Ibunda.id. Diploma thesis, UIN Sunan Gunung Djati Bandung
- Dincyurek, Sibel & Uygurer, Gulen. 2012. *Conduct of Psychological Counseling and Guidance Services Over The Internet: Converging Communications. TOJET: The Turkish Online Journal of Educational Technology* –July 2012. Volume 11 Issue 3.dari : <http://www.tojet.net/articles/v11i3/1138.pdf>
- Elvitasari, Yeni; Masril dan Yulitri, Rina. 2018. *Konsling Online Sebagai Alternatif Perluasan Akses Memperoleh Layanan Konseling Bagi Masyarakat*. International Conference on Education 2019 Teachers in The Digital Age, September 12-13 2018
- Fadhilah, Farah dan Karneli, Yeni. 2021. *Pemanfaatan Konseling Online dalam Masa Pandemic Covid-19*. Jurusan Bimbingan Konseling. Fakultas Ilmu Pendidikan, Univeristas Negeri Padang
- from : <https://www.scribd.com/document/510981625/PEMANFAATAN-KONSELING-ONLINE-DALAM-MASA-PANDEMI-COVID-19> [di akses 19 Nov 2021]
- Harahap, Nurintan Muliani. 2021. *Konseling Online sebagai Solusi di Masa Pandemi Covid 19*. Al-Irsyad: Jurnal Bimbingan Konseling Islam, Volume 3 Nomor 1, Juni 2021, hal 51-64
- Ifdil. 2013. *Konseling Online Sebagai Salah Satu Bentuk Pelayanan E-Konseling*. Jurnal Konseling dan Pendidikan. Vol 1, No 1, Februari 2013.
- Kerlinger, Fred, N. 1996. *Asas-asas penelitian behavioral* (3rd ed). (Landung R. Simatupang. Terjemahan). Yogyakarta: Gajah Mada University Press. (Buku asli diterbitkan tahun 1986).
- Kraus, R. Zack, J. Stricker, G. 2011. *Online Counseling: A Handbook for Mental Health Professionals Second Edition*. London: Elsevier.
- Kuswartanti, D. R. 2020. *How Positive Thinking can Affect Stress in Moms who Worked during Pandemi Corona?*. International Journal of Global Operations Research, 1(4), 136-142.
- Meutia, A. 2020. *Dampak Pandemi Covid 19 Pada Psikis Dan Ingatan Anak*. *Elementary School Journal Pgsd Fip Unimed*, 10(1), 60-66.
- Petrus, Jerizal dan Sudibyoy, Hanung. 2017. *Kajian Konseptual Layanan Cybercounseling*. *Konselor* Volume 5 No. 1, 2017 pp 6-13
- Putri, R. K., Sari, R. I., Wahyuningsih, R., Meikhati, E., & Aji, A. W. 2021. *Efek Pandemi Covid 19: Dampak Lonjakan Angka PHK Terhadap Penurunan Perekonomian Di Indonesia*. *Jurnal Bisnis Manajemen dan Akuntansi (BISMAK)*, 1(2), 72-77.
- Prasetyo, Rizal Yugo dan Djunaedi. 2015. *Implementasi E-Konseling Pada Social Learning Network*. *Edu Komputika Journal*. Vol 2, No 2, Desember 2015

- Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofian. 1989. Metode Penelitian Survei Edisi Revisi. Jakarta : LP3S.
- Sumakul, Y., & Ruata, S. 2020. Kesejahteraan Psikologis dalam masa Pandemi COVID-19. *Journal of Psychology "Humanlight"*, 1(1), 1-7.
- Radhitya, T. V., Nurwati, N., & Irfan, M. 2020. Dampak pandemi Covid-19 terhadap kekerasan dalam rumah tangga. *Jurnal Kolaborasi Resolusi Konflik*, 2(2), 111-119.