

Konseling Online sebagai Solusi di Masa Pandemi Covid 19

Nurintan Muliani Harahap

Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi IAIN Padangsidempuan
(E-mail: nurintanmuliani53@gmail.com)

Abstract

It is realized that covid 19 makes individuals limited in carrying out their respective activities which creates psychological and economic pressures in carrying out daily life. To prevent the transmission of the virus, the government issued a policy to stay at home and not do activities that invite crowds. If the psyche is disturbed, it is likely that the physical will also be disturbed which results in individuals experiencing stress, confusion, boredom, worry, and so on. To minimize this, counselors and psychologists create online sites to help those who experience psychological problems. Because face-to-face counseling is not possible, the alternative is through online counseling. Here the author describes some of the sites in Indonesia, rates per session and an overview of these sites. And if it is urgently needed to conduct face-to-face counseling, it is possible that it will be carried out. The sites are mother, talk about, kalm, halodoc, riliv, incandescent psychology, klee, kariib, your psychology, and alpas.

Key Words: *Online Counseling, Covid 19*

Abstrak

Disadari bahwa covid 19 membuat individu terbatas melakukan aktivitasnya masing-masing yang membuat adanya tekanan psikologis dan ekonomi dalam menjalankan kehidupan sehari-hari. Untuk mencegah penularan virus, pemerintah mengeluarkan kebijakan agar tetap di rumah dan tidak melakukan aktivitas yang mengundang kerumunan. Jika psikis sudah terganggu kemungkinan besar fisik akan ikut terganggu juga yang berakibat individu mengalami stres, bingung, bosan, khawatir, dan lain sebagainya. Untuk meminimalisir hal tersebut, maka para konselor dan psikolog membuat situs-situs secara online untuk membantu mereka yang mengalami masalah psikis. Karena konseling *face to face* tidak mungkin dilaksanakan alternatifnya melalui konseling online. Berikut penulis menguraikan beberapa situs-situs yang ada di Indonesia, tarif per sesi dan gambaran sekilas mengenai situs tersebut. Dan jika sangat dibutuhkan untuk melakukan konseling secara *face to face* maka tidak menutup kemungkinan akan dilaksanakan. Adapun situs tersebut ialah ibunda, bicarakan, kalm, halodoc, riliv, pijar psikologi, klee, kariib, psikologimu, dan alpas.

Kata Kunci: *Konseling Online, Covid 19.*

A. Pendahuluan

Situasi pandemi *corona Virus Disease* 2019 atau yang disingkat dengan covid-19 menjadi sebuah tantangan global. Saat ini covid 19 menjadi pembicaraan yang hangat dibelahan bumi manapun, covid 19 masih mendominasi ruang publik. Dalam waktu singkat saja, namanya menjadi trending topik, dibicarakan di sana-sini dan diberitakan di media cetak maupun elektronik. Dalam mencegah penyebaran virus beberapa pemerintah daerah menerapkan kebijakan *sosial Distancing*, *WFH*, dan *Lockdown*. Sekolah-sekolah meliburkan siswa-siswanya dan melakukan pembelajaran secara daring (dalam jaringan) dari rumah masing-masing. Guru dapat melakukan pembelajaran menggunakan grup di media sosial seperti WhatsApp, telegram, instagram, aplikasi zoom ataupun media lainnya. Layanan konseling juga terdampak covid-19 ini, layanan konseling yang biasanya tatap muka, sekarang sudah beralih ke dalam layanan daring. Fenomena ini menjadi benar-benar menjadi tantangan baru bagi konselor, siswa, pendidik serta orangtua. Dunia konseling mulai melakukan perubahan situasi layanan dalam pemberian solusi. Memaksa banyak pihak untuk melakukan adaptasi demi menjaga kualitas dan ritme. Munculnya wabah covid-19 mempengaruhi layanan proses konseling. Adaptasi tersebut juga berlaku dalam dunia konseling. Agar tidak melanggar kebijakan pemerintah dan proses konseling tidak putus, maka konseling memberikan solusi yang dinamakan dengan konseling online sebagai solusi di masa pandemi.

Konseling secara online sudah tidak menjadi hal baru lagi di belahan dunia, pasalnya konseling ini sudah menyebar di seluruh Indonesia dan disambut baik oleh masyarakat khususnya mereka yang memiliki usia muda dan kalangan yang akrab dengan teknologi. Dalam bukunya, Surya mengatakan bahwa sejalan dengan perkembangan teknologi komputer, hubungan antara konselor dengan konseli tidak hanya dapat dilakukan melalui hubungan *face to face*, akan tetapi dapat dilakukan melalui internet yaitu konseling online. Hal ini menunjukkan bahwa konselor mampu mengatasi masalah di tengah pandemi covid-19. Konseling online ini bisa dikatakan layanan konseling yang praktis dan menghemat waktu. Artinya tidak perlu keluar rumah untuk dapat menyelesaikan

masalah sendiri. Layanan ini dilakukan konselor dalam membantu konseli menangani permasalahannya.¹ Gibson, mengatakan konseling ini dilakukan untuk memberikan kenyamanan bantuan yang dibutuhkan konseli yang tidak mungkin dilakukan dengan *face to face*². Konseling online di Indonesia belum pasti kapan awal kemunculannya, meskipun konseling ini ada yang menyebut dengan *cyber konseling*. Namun Ifdil merupakan orang yang memperkenalkan *Pelayanan Konseling Online* di Indonesia.³

Menurut Mallen, kebutuhan konseling online dalam beberapa tahun kedepan akan meningkat.⁴ Hal ini terbukti dengan munculnya pandemi covid pada tahun 2019. Kondisi tersebut menuntut konselor harus menguasai keterampilan konseling online secara khusus. Jika tidak maka layanan konseling akan terpuruk karena dipandang gagap teknologi dan tidak mau berkembang. Kesempatan ini diambil oleh beberapa situs web di Indonesia yang menyediakan layanan konseling online. Terdapat beberapa psikolog serta konselor yang bekerjasama dalam konseling ini mereka mendapat gelar dalam negeri maupun luar negeri.

Artikel ini menyajikan dan mendiskripsikan bentuk layanan konseling yang ada di berbagai situs online. Diharapkan tulisan ini dapat membuka wawasan serta pengetahuan dan kemudian dapat diaplikasikan untuk menjalankan tugas mulia para konselor dalam membantu individu di tengah pandemi covid 19.

B. Pembahasan

1. Konseling Online

Istilah konseling online terdiri dari dua kata yang berbeda yaitu “konseling” berasal dari kata “*Counseling*” (Inggris) dan kata “online”. Konseling menurut Prayitno dan Erman Amti adalah sebuah keadaan yang sedang berlangsung antara konselor ahli dengan konseli yang sedang mengalami suatu

¹ Ifdil & Zadrian Ardi, *Konseling Online sebagai Salah satu Bentuk Pelayanan E-Konseling*, Jurnal Konseling dan Pendidikan, Vol. 1 Nomor 1, Februari 2013, hlm. 20.

² Gibson, R.I. & Mithell, M.H, *Introduction to Counseling and Guidance*, (New York: Macmillan Publisher, Haberstroh, S, 2008), hlm. 78

³ Ifdil, *Penyelenggaraan Layanan Konseling Online Sebagai Salah Satu Bentuk Pelayanan E-Konseling dalam Syamsu Yusuf LN*, (Bandung: Rizqi Press, 2011), hlm. 71

⁴ Mallen, Michael J. David I. Vogel, dkk, *Online Counseling. Reviewing the Literature From a Counseling Psychology Framework: The Counseling Psychologist*. Vol. 33 No 6 November 2005 (Houston: the Society of Counseling Psychology, 2011), hlm. 99

masalah melalui wawancara konseling yang bertujuan pada terselesainya masalah.⁵

Sedangkan kata online diartikan sebagai komputer atau perangkat yang terhubung ke jaringan dan siap untuk dipakai komputer atau perangkat lain. Kedua kata tersebut dapat dimaknai sebagai serangkaian kegiatan paling utama dari bimbingan untuk membantu konseli secara *face to face* agar konseli bisa memikul tanggung jawab sendiri terhadap persoalan atau masalah yang dihadapi.⁶ Menurut Haberstroh & Duffey bahwa konseling online adalah hubungan konselor dengan konseli dalam berkomunikasi menggunakan streaming video dan audio. Komputer sebagai media komunikasi dalam konseling. Koutsonika mengatakan, bahwa konseling online dapat dilakukan dengan metode seperti live chat, telepon, dan video konseling.

Bloom mengatakan bahwa layanan konseling online adalah salah satu strategi layanan konseling yang bersifat virtual atau konseling yang berjalan lewat pertolongan koneksi internet.⁷

Dari beberapa pendapat disimpulkan bahwa konseling online adalah upaya alternatif yang dilakukan konselor, hubungan yang terjalin antara konselor dan konseli berkomunikasi melalui internet. Seperti zoom, geogle meet, email. Agar dapat mencegah, mengurangi, mengembangkan kesadaran akan koreksi diri. Namun yang perlu diperhatikan adalah perangkat yang digunakan dalam konseling online itu sendiri. Tentu yang menjadi penentu utama adalah koneksi dengan internet supaya dapat terjadi hubungan interaksi melalui website, email, facebook, video conference atau yahoo messenger maupun bentuk yang lainnya.

2. Proses Konseling Online

Proses konseling online tidaklah sebuah proses yang mudah. Perlu memiliki *skill* pendukung lain selain keterampilan dasar konseling. Dalam

⁵ Prayitno & Erman Amti, *Dasar-Dasar Bimbingan Konseling. Cet. Kedua.* (Padang: FIP, 2004), hlm. 17

⁶ Winkel, W. S, & Hastuti, *Bimbingan dan Konseling di Institut Pendidikan (edisi revisi,)*, (Jakarta: Gramedia, 2005), hlm. 76.

⁷ Bloom, J.W., Walz, G.R, *Cybercounseling & Cyberlearning. An Encore,* (US: CAPS Press, 2004), hlm 119.

melakukan proses konseling terdapat beberapa tahap. Konseling online ini dilakukan tidak jauh berbeda dengan proses konseling pada umumnya. Dalam melakukan konseling online meliputi tiga tahap, yaitu tahap I atau persiapan, tahap II atau proses konseling, dan terakhir tahap III atau pasca konseling. Berikut tahapan-tahapan proses konseling online:

Tahap I (Persiapan)

Persiapan merupakan syarat mutlak yang harus dimiliki dalam melakukan setiap kegiatan. Sama halnya dalam konseling. Adapun persiapan pertama yang harus dilakukan terdiri dari persiapan konselor sendiri dan media elektronik. Media elektronik dalam konseling online mencakup dua aspek yaitu teknis penggunaan perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) yang mendukung penyelenggaraan konseling online. Perangkat keras berupa perangkat komputer/laptop yang dapat terkoneksi dengan internet, headset, mic, webcam dan sebagainya. Sedangkan perangkat lunak yaitu terdiri dari program-program yang mendukung dan yang akan digunakan, account dan alamat email dan lainnya.⁸

Tahap II (Proses Konseling)

Tahapan konseling online selanjutnya tidak jauh berbeda dengan konseling *face to face* pada umumnya. Hubungan konselor dengan konseli harus terjalin dan pertemuan pertama merupakan awal keberlangsungan pertemuan berikutnya. Hal yang sangat penting pada tahap ini adalah membangun hubungan emosional yang bagus, nyaman agar konseli terbuka dalam menyampaikan permasalahan serta terciptanya hubungan yang luwes. Hubungan yang akrab antara konselor dan konseli serta saling percaya harus dapat ditumbuhkan dan dikembangkan.

Kemudian penjabaran atau pengenalan yaitu hal-hal yang diutarakan konseli yang berkaitan dengan perkembangan dan permasalahan dalam hubungan konseling. Dalam hal ini konselor harus melakukan pendalaman kepada masalah konseli, dengan melakukan teknik pertanyaan terbuka, refleksi, dorongan

⁸ Wibowo, Nur Cahyo, *Bimbingan Konseling Islam Online: Jurnal Ilmu Dakwah*, Vol. 36 (2). Semarang: UIN Walisongo, hlm. 77.

minimal, dan beberapa teknik lainnya. Konselor juga harus bisa mengungkap penyebab masalah yang sedang dihadapi konseli. Berikutnya penafsiran yaitu menafsirkan arti, masalah, tujuan, dan perasaan konseli. Ini merupakan bagian dari teknik-teknik konseling individu pada umumnya.

Tahap III (Pasca Konseling)

Dalam tahap ini adalah lanjutan dari tahap sebelumnya dimana pada tahap ini akan kelihatan apakah konseling sukses dengan ditandai kondisi konseli KES (*effective daily living- EDL*), konseling selanjutnya akan diadakan konseling *face to face*. Kemudian konseli akan dialih tangankan jika masalah belum dapat diselesaikan.

Jika diperhatikan tahapan konseling online dengan konseling *face to face* hampir sama, namun yang membedakannya terletak pada perangkat yang digunakan oleh konselor dan konseli. Jika konseling online wajib menggunakan jaringan berbeda dengan konseling *face to face* jaringan digunakan jika memang diperlukan. Konseling online tidak dapat berlangsung jika tidak memiliki perangkat jaringan dan kawan-kawannya, sedangkan konseling *face to face* masih bisa dilaksanakan.

3. Nama-nama situs Konseling Online

Beberapa layanan konseling secara *face to face* di Indonesia pada masa pandemi covid 19 mulai menyesuaikan dengan kondisi saat ini. Ada yang tutup untuk sementara waktu, ada yang mengubah *shedlel* praktik, dan ada juga yang menggantinya dengan konseling online. Berikut beberapa nama-nama konseling online yang ada di Indonesia, yaitu:

a. Ibunda.id/e-counseling

Platform online ini menyediakan layanan konseling *face to face*, tempat yang nyaman untuk berbagi keluh kesah dan juga menawarkan konsultasi *online* dengan *basic* psikologi. Hal ini sangat membantu bagi individu untuk mencurahkan isi hati tentang segala hal yang berkaitan dengan kehidupan. Selain itu, *platform* ini juga sering memberikan diskon. Untuk rincian layanan konseling

yang bisa dinikmati, ibunda.id memiliki e-Counseling dan Couple Counseling. Layanan e-Counseling adalah konseling online via chat/call/video call dengan psikolog/konselor ibunda.id. dapat dilaksanakan kapan dan dimana saja dengan harga sesuai per sesi yaitu Rp.169.000-Rp.279.00. e-Counseling ini dapat menolong seputar depresi, kecemasan, *self harm*, sampai tema yang lebih dalam seperti keluarga, kepribadian, trauma, dan gangguan mental lainnya. Sedangkan Couple Counseling adalah konseling untuk pasangan secara *face to face* dan online. Dengan harga mulai dari Rp.695.000 sampai Rp.797.000/sesi. Couple Counseling bisa dilakukan oleh pasangan yang belum menikah dan yang sudah menikah.⁹

b. Bicarakan.id/psikolog/online

Konseling online dengan psikolog profesional via telepon atau video call ini menyediakan layanan konseling yang dijamin efektif, proses yang praktis serta biaya yang terjangkau. Sesuai dengan nama situsnya konseli dapat membicarakan apa saja kepada konselor atau psikolog dan tetap menjaga kerahasiaan dan privasi dalam lingkungan kode etik psikologi. Konseling ini dapat membantu masalah seputar, stress berat, trauma, hubungan sosial, karir dan pekerjaan, anak dan remaja, depresi, kecemasan hingga yang lebih dalam seksualitas, konflik keluarga, *self-harm*, bipolar, *anger management* dan masih banyak lagi. Rincian layanan konseling ini tidak berbeda dengan yang sebelumnya yang menyediakan konseling individu dan konseling pasangan. Konseling individu antara konseli dengan konselor, sedangkan konseling pasangan bisa terdiri dari suami-istri, pasangan, atau orangtua-anak dengan konselor. Harga yang bandrol juga berbeda setiap layanan. Konseling individu dihargai Rp.189.000 dengan waktu 45 sampai 60 menit per sesi. Sedangkan konseling pasangan seharga Rp.249.000 per sesi dengan waktu 45-60 menit, harga yang lebih murah bila dibandingkan dengan sebelumnya.¹⁰

c. Kalm

Kalm menyajikan layanan konseling online yang fleksibel, privat, dan terjangkau. Kalm akan berusaha menyatukan pengguna dengan *Kalmselor* sesuai

⁹ <https://www.ibunda.id/e-counseling>. dikutip pada hari senin tanggal 03 Mei 2021.

¹⁰ <https://www.bicarakan.id/psikolog/online> .

kebutuhan kuesioner singkat yang diisi pengguna setelah registrasi. Konseling online ini dapat dilakukan secara *private chat* kapan saja dan di mana saja. Untuk memakai layanan konseling online Kalm, perlu untuk mengunduh aplikasinya melalui Play Store atau Appstore. Dalam aplikasi Kalm, bisa menggunakan fitur *gratitude journal* yang tersedia secara gratis. Namun jika ingin mengunjungi website Kalm, tersedia quiz kesehatan mental yang bisa diikuti. Dalam rincian paket dan harga, dapat memilih durasi untuk berlangganan dengan harga miring. Mulai dari Rp.99.000 untuk konsultasi *unlimited* selama tiga hari, hingga Rp.2.000.000 untuk tiga bulan (dua belas minggu).

d. Halodoc

Platfrom ini tentunya sudah tidak asing lagi didengar bagi kebanyakan orang. Halodoc dikenal mempunyai banyak layanan konsultasi yang berkaitan dengan kesehatan melalui aplikasi atau website. Di halodoc juga ditemukan layanan psikologi klinis yang dapat membantu individu. Jika ditanya soal harga, biaya konsultasi di Halodoc cenderung murah, mulai dari Rp.25.000. Dalam konseling online, konseli bisa memilih sendiri psikolog klinis yang akan membantu dalam permasalahan yang dihadapi. Konseli akan mendapat identitas psikolog berupa foto profil, *rating*, pengalaman, tempat praktik, dan nomor STR.

e. Riliv

Riliv merupakan *Platfrom* yang diklaim sebagai pelopor *healthy mental lifestyle*. Riliv menyajikan layanan konseling dengan permasalahan pribadi atau masalah psikologis secara online dengan psikolog yang berlisensi dan profesional dengan harga yang terjangkau. Harga untuk konseling via *text* mulai dari Rp.100.000 per paket/sesi sampai Rp.924.000 per paket/12 sesi. Sedangkan untuk konseling via telepon, mulai dari Rp.149.000 per paket/1 sesi sampai Rp.550.000 per paket/4 sesi. Konseling dilaksanakan dengan cara mengirim pesan teks dengan jadwal yang fleksibel dan sesi yang bisa disesuaikan dengan kebutuhan konseli. Riliv juga menyediakan aplikasi yang dapat diunduh. Riliv juga mempunyai

layanan meditas, dengan harga mulai Rp.60.000 per dua bulan hingga Rp.250.000 pertahun.¹¹

f. Pijar Psikologi

Pijar psikologi adalah organisasi yang memberikan layanan informasi tentang kesehatan mental. Situs pijar psikologi menyediakan sejumlah pandangan dari pengguna setianya. Dengan harapan pengunjung situs yang membaca dapat membuka pikiran serta bisa memotivasi diri sendiri. Jika konseli ingin bercerita tentang masalah hidupnya, maka bisa langsung masuk ke situs pijar psikologi dan memilih fitur 'konsultasi gratis'. Namun, fitur ini memiliki kouta terbatas setiap harinya. Untuk mengikuti fitur ini harus memiliki akun LINE dan Google Hangouts, selama 45-60 menit.¹²

g. Klee

Klee adalah biro psikologi yang beralamat di Pluit, Jakarta Utara, menerima layanan konseling secara *face to face* dan online melalui *chat*, telepon, dan *video call*. Layanan konseling juga memiliki para psikolog yang terbagi menjadi tiga tingkatan berdasarkan lama pengalaman bekerja di bidang psikologi, yaitu *junior psychologist* (pengalaman tiga tahun ke bawah), harga untuk setiap konsultasi mulai dari Rp.110.000 sampai Rp.181.000 per jam. *Middle psychologist* (dengan pengalaman empat tahun ke atas), untuk konsultasi mulai dari Rp.195.000 sampai Rp.270.000 per jam, dan *senior psychologist* (pengalaman sepuluh tahun ke atas), dengan harga mulai dari Rp.390.000 sampai Rp.498.000 per jam.¹³

h. Kariib

Kariib menyajikan layanan konseling online dengan psikolog yang bersertifikat secara rahasia, privat, dan bisa dilakukan secara anonim. *Platfrom* ini cocok untuk yang identitasnya tidak ingin diketahui termasuk psikolog. Layanan menawarkan antara lain *chat* hingga telepon dan sangat fleksibel dalam memilih

¹¹ <https://riliv.co>

¹² <https://pijarpsikologi.org/konsulgratis/>

¹³ https://kleezen.com/halaman_konseling.php

jadwal dan psikolog. Konseli dapat menceritakan masalah apapun yang membebani pikiran atau hanya sekedar ingin mengembangkan diri dan karir. Adapun tarif agar dapat menikmati layanan ini sebesar Rp.150.000 per sesi selama 90 menit. Dalam sesi tersebut konseli akan mendapatkan konseling secara intensif dan *real time*, juga memungkinkan berkirim gambar dan *voice note*.¹⁴

i. Psikologimu

Platfrom berikut ini, dapat membantu mengatasi masalah psikis. Kualitas masing-masing psikolog sangat bagus di bidangnya karena psikologimu telah menyeleksi orang-orang yang berkualitas dan tentunya berpengalaman. Untuk memakai layanan konseling online ini, dapat mengunduh aplikasi mereka di Play Store. Psikolognya juga dapat dipilih berdasarkan topik yang ingin dibahas. Biaya selama masa promo hanya sekitar Rp.25.000 saja dan metode pembayaran bisa lewat Bank transfer dan Go-pay.¹⁵

j. Alpas

Berbeda dengan *platfrom* lainnya, Alpas.id dapat digunakan melalui media sosial LINE dan email yang mereka miliki. Tujuannya untuk menjangkau anak muda dan kalangan yang dekat dengan teknologi. Di media sosial tersebut dapat melakukan konsultasi maupun hanya sekedar curhat sesuai jadwal topik yang mereka miliki, mulai dari pukul 09.00-21.00 setiap harinya. Sedangkan jika melalui email dapat menghubungi di friendalpas.id@gmail.com.

Demikian beberapa layanan konseling *face to face* dan online yang ada di Indonesia bisa dimanfaatkan selama masa pandemi. Tergantung kepada konseli untuk memilih mana yang lebih tepat dalam menyelesaikan permasalahan. Ikatan psikologi klinis (IPK) Indonesia juga tidak mau ketinggal, mereka menawarkan bantuan konseling online covid 19 secara GRATIS. Konseling online ini tidak dibatasi oleh wilayah, namun mereka menyediakan psikolog yang sesuai dengan daerah yang lebih tentu mengenal budaya dan bahasa.

¹⁴ <https://kariib.com/layanankami/>

¹⁵ <http://psikologimu.co/>

4. Efektivitas Konseling Online

Beberapa hasil penelitian sudah membuktikan bahwa konseling online terbukti mempunyai banyak manfaat. Konseling online juga dapat menolong meringankan beban psikologis, antara lain kecemasan, depresi, dan masalah emosi. Konseling online bisa menjadi tempat untuk konseli dalam mencurahkan keluh kesah yang dapat dipercaya, hingga masukan untuk mengatasi masalah yang sedang dihadapi.

Seorang penulis dari tahun 2008 yang juga seorang konselor yang bernama Ifdil mengatakan, bahwa konseling online cukup efektif dilakukan ketika tidak memungkinkan untuk melakukan proses layanan konseling secara *face to face*. Menurut Kompasiana bahwa konseling sangat efektif dilakukan dalam suasana pandemi seperti ini dikarenakan akan mengurangi kontak fisik antara individu. Layanan juga dapat tersalurkan secara baik meskipun menggunakan usaha yang ekstra, namun jika sangat dibutuhkan layanan konseling secara *face to face* tetap bisa dilakukan namun tetap mengikuti aturan protokol kesehatan.

Hasil analisis Alat Ungkap Masalah (AUM) yang dilakukan oleh Anaway Irianti Mansyur, dkk yang telah menyebarkan kepada 60 orang kalangan anak muda usia 19-23 tahun di Jakarta Barat dan Jakarta Selatan pada saat Program Sosialisasi Konseling Online, ditemukan 3 aspek permasalahan yang sering mereka alami yaitu: pertama di bidang karier dan pekerjaan, kedua bidang pribadi, ketiga aspek jasmani dan kesehatan. kemudian, di bagian lembar jawaban uraian mengenai gambaran secara menyeluruh masalah ada sekitar 50% anak muda mengatakan membutuhkan konseling akan masalah yang dihadapi. Namun pada kolom keinginan melakukan konseling kepada siapa, sebagian dari mereka mengatakan akan lebih nyaman hanya sekedar bercerita dengan teman maupun media sosial.¹⁶ Hal ini menunjukkan bahwa layanan konseling online di kalangan anak muda lebih efektif bila dibandingkan dengan konseling dilakukan secara *face to face*.

¹⁶ Anaway Irianti Mansyur, dkk, *Konseling Online Sebagai Upaya Menangani Masalah Perundungan di Kalangan Anak Muda*, Jurnal Pendidikan Ilmu Sosial, Vol. 29 No 2 Des 2019, hlm. 143.

5. Peluang dan Tantangan Konseling Online

Seperti layanan pada umumnya yang memiliki kekurangan, Konseling online bukannya tanpa kekurangan. Seperti dilansir Psychology Today, minimnya pengamatan langsung, seperti bahasa tubuh, intonasi yang berkurang, dan ekspresi wajah, membuat banyak orang berpandangan negatif terhadap konseling online. Namun dengan mempertimbangkan kebijakan pemerintah *physical distancing* demi mencegah penyebaran covid 19, banyak konseli harus membiasakan diri dengan layanan konseling secara daring. Apalagi sebuah penelitian yang dipublikasikan di *journal of Affective Disorder* pada tahun 2014 menunjukkan hasil bahwa konseling online tidak memiliki perbedaan hasil yang jauh dengan konseling secara *face to face*. Hasil riset ini dapat membantah tuduhan masyarakat yang meragukan keefektifan proses konseling online.

Konseling online memiliki tantangan dalam melaksanakan proses layanan yaitu diagnosis Intervensi yang diberikan tidak akurat dan efektif karena instruksi dan instruksi yang diberikan tidak cukup spesifik dan sulit untuk memberikan informasi nonverbal.¹⁷

Dalam praktik konseling online ada beberapa masalah yang mungkin muncul dan harus dicermati antara lain:

- a. Masalah etika adalah hal-hal yang berkaitan dengan etika konseling yang harus dipatuhi oleh konselor, konseli, dan pihak lain. Adapun yang berkaitan dengan isu etika ialah menyangkut kerahasiaan, validitas data, penyalahgunaan komputer oleh konselor, pemahaman konselor kurang tentang lokasi dan lingkungan konseli, keseimbangan akses internet, kepedulian terhadap privacy, dan kredibilitas konselor.
- b. Isu-isu pengembangan hubungan konseling, yaitu isu-isu yang berkait dengan hubungan tatap muka antara konselor dan konseli, digunakan sebagai tindak lanjut dari pertemuan virtual. Hal ini dapat dilakukan sesuai kesepakatan

¹⁷ Anna Aisa, *Layanan Cybercounseling pada Masa Pandemi Covid-19*, Jurnal BK Pendidikan Islam, Vol. 1 No. 2 September 2020, hlm. 45.

bersama antara konselor dan konseli, namun tetap menerapkan keprotokalan kesehatan.¹⁸

C. Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa penggunaan konseling online lebih efektif digunakan pada masa pandemi covid-19 untuk penyelesaian masalah psikologis. Situs-situs psikologi banyak menawarkan jasanya demi keberlangsungan hidup yang nyaman di tengah masa pandemi ini. Dengan demikian individu tidak perlu ragu berkonsultasi dengan psikolog dan konselor tanpa perlu tatap muka langsung. Terkhusus bagi kalangan anak muda tidak harus meluapkan emosinya secara langsung. Meski terdapat beberapa kelemahan dalam melaksanakannya, namun dapat diatasi dengan penemuan-penemuan terbaru dari penelitian terkait konseling online.

¹⁸ Jerizal Petrus & Hanung Sudiby, *Kajian Konseptual Layanan Cybercounseling*, Vol. 6 No. 1 2017, hlm. 10

Daftar Pustaka

- Anaway Irianti Mansyur, dkk, *Konseling Online Sebagai Upaya Menangani Masalah Perundungan di Kalangan Anak Muda*, Jurnal Pendidikan Ilmu Sosial, Vol. 29 No 2 Des 2019.
- Anna Aisa, *Layanan Cybercounseling pada Masa Pandemi Covid-19*, Jurnal BK Pendidikan Islam, Vol. 1 No. 2 September 2020.
- Bloom, J.W., Walz, G.R, *Cybercounseling & Cyberlearning. An Encore*, US: CAPS Press, 2004.
- Gibson, R.I. & Mithell, M.H, *Introduction to Counseling and Guidance*, New York: Macmillan Publisher, Haberstroh, S, 2008.
- <http://psikologimu.co/>
- <https://kariib.com/layanankami/>
- https://kleezen.com/halaman_konseling.php
- <https://pijarpsikologi.org/konsulgratis/>
- <https://riliv.co>
- [https://www.bicarakan.id/psikolog/online.](https://www.bicarakan.id/psikolog/online)
- [https://www.ibunda.id/e-counseling.](https://www.ibunda.id/e-counseling)
- Ifdil & Zadrian Ardi, *Konseling Online sebagai Salah satu Bentuk Pelayanan E-Konseling*, Jurnal Konseling dan Pendidikan, Vol. 1 Nomor 1, Februari 2013.
- Ifdil, *Penyelenggaraan Layanan Konseling Online Sebagai Salah Satu Bentuk Pelayanan E-Konseling dalam Syamsu Yusuf LN*, Bandung: Rizqi Press, 2011.
- Jerizal Petrus & Hanung Sudiby, *Kajian Konseptual Layanan Cybercounseling*, Vol. 6 No. 1 Tahun 2017.
- Mallen, Michael J. David I. Vogel, dkk, *Online Counseling. Reviewing the Literature From a Counseling Psychology Framework: The Counseling Psychologist. Vol. 33 No 6 November 2005* (Houston: the Society of Counseling Psychology, 2011).
- Prayitno & Erman Amti, *Dasar-Dasar Bimbingan Konseling. Cet. Kedua*. Padang: FIP, 2004
- Wibowo, Nur Cahyo, *Bimbingan Konseling Islam Online: Jurnal Ilmu Dakwah* , Vol. 36 (2). Semarang: UIN Walisongo.
- Winkel, W. S, & Hastuti, *Bimbingan dan Konseling di Institut Pendidikan (edisi revisi)*, Jakarta: Gramedia, 2005