

## STUDI TENTANG PENGGUNAAN CYBERCOUNSELING UNTUK LAYANAN KONSELING INDIVIDUAL BERSAMA MAHASISWA PROGRAM STUDI BIMBINGAN DAN KONSELING UNU CIREBON

**Nakhma'ussolikhhah**

Program Studi Bimbingan Dan Konseling UNU Cirebon  
nakhma\_cirebon@yahoo.co.id

### Abstract

*This study was conducted to investigate the study of cybercounseling as an individual counseling service how counselors in providing counseling services through internet technology (Cyber Counseling) are able to use based on appropriate techniques, codes of ethics and methods of service use. The student of BK become the primary subject because to see the phenomenon experienced by students is quite problematic so that the need for internet based service or individual counseling. This research is a qualitative, case study whose type is field research (Field research). After exposing the data then compare between the opinions of both. Primary data sources and secondary data. This research departs from the problems faced by students as the final teenage phase in understanding the misuse of the use of information technology that makes problems often experienced as a result of the internet. Through individual counseling students are expected to utilize the usefulness of technology as one of the supporting process of service. The conclusion of this study is that students who often use the internet as a means of communication with lecturers turned out to have a creative value when viewed from the perspective of guidance and counseling. Technology-based services make the primary need for students in the counseling process on campus. With individual counseling through technology then students begin to realize the counseling. The nature of the counseling service is personal, social, learning and career can be developed based on the needs of the counselee.*

**Keywords:** *Cybercounseling, Individual Counseling*

### Abstrak

*Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui studi tentang cybercounseling sebagai layanan konseling individual, bagaimana konselor dalam pemberian layanan konseling melalui teknologi internet (cybercounseling) mampu menggunakan berdasarkan teknik, kode etik dan metode penggunaan layanan yang tepat. Adapun mahasiswa BK, menjadi subjek primer, sebab melihat fenomena yang dialami mahasiswa cukup bermasalah sehingga perlu adanya layanan berbasis internet atau konseling individual. Penelitian ini bersifat kualitatif studi kasus yang jenisnya adalah penelitian lapangan (Field research). Setelah memaparkan data kemudian membandingkan antara pendapat keduanya yaitu sumber data primer dan data sekunder. Penelitian ini berangkat dari permasalahann yang dialami mahasiswa sebagai fase remaja akhir, dalam memahami kekeliruan pemanfaatan teknologi informasi yang membuat permasalahan sering dialami akibat dari internet. Melalui*

*konseling individual, mahasiswa diharapkan mampu memanfaatkan kegunaan teknologi sebagai salah satu proses penunjang layanan. Kesimpulan yang didapat dari penelitian ini adalah: mahasiswa yang sering menggunakan internet sebagai sarana komunikasi dengan dosen ternyata memiliki nilai kreatif ketika dipandang dari perspektif bimbingan dan konseling. Layanan berbasis teknologi menjadikan kebutuhan utama bagi mahasiswa dalam proses konseling di kampus. Dengan adanya konseling individual melalui teknologi, maka mahasiswa mulai menyadari akan konseling. Adapun sifat dalam layanan konseling bersifat pribadi, sosial, belajar maupun karir dapat dikembangkan berdasarkan kebutuhan konseli.*

**Kata kunci:** *Cybercounseling, Konseling Individual.*

## PENDAHULUAN

Individu mengenal beberapa fase yang dilalui dari setiap perkembangan. Sejak fase kanak – kanak sampai berumur tua. Pada umumnya, semakin tinggi kehidupan semakin kurang dibutuhkan bantuan dari orang lain, namun tidak berarti mulai fase dewasa awal ke atas, bantuan itu tidak akan pernah diperlukan dalam menghadapi tugas yang berasal dari suatu sumber diluar subjek sendiri (Winkle,2007:25). Penyelesaian semua tugas, berarti dapat mengambil wujud tantangan yang dihadapi dalam mengambil bentuk kesulitan, kesulitan ini terjadi apabila orang menjadi sadar bahwa dia menghadapi suatu tantangan atau kesulitan (Winkle,2007:27).

Indikator yang menunjukkan terjadinya perkembangan diantaranya adalah sains, yang telah kehilangan otoritas sebagai sumber kebenaran. Tercermin dalam sejumlah analisis yang berhasil menunjukkan bahwa, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, yang pada hakikatnya diorientasikan untuk menciptakan peradaban modern yang menjanjikan berbagai kemajuan dan kemudahan, pada tataran aplikasi mampu

menghadirkan wajah kemanusiaan. (Gumiandari,2010)

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi telah mendorong kemajuan semua bidang kehidupan, termasuk kemajuan dalam bidang teknologi dan informasi, yang telah membuka kesempatan bagi manusia untuk akses terhadap informasi global yang mengakibatkan terjadinya dunia tanpa batas (*borderless world*) (Suryadi&Idris,2010). Perkembangan IPTEK hadir pada masa globalisasi yang telah diprioritaskan adanya peran dari internet.

Dengan kemajuan teknologi dan informasi yang terjadi di dunia tanpa batas, gerakan dunia yang mencapai perkembangan pada sebagian besar belahan dunia, sangat berbeda dengan kondisi zaman dahulu, kemajuan IPTEK belum seperti sekarang, sehingga permasalahan konseling dianggap kurang serius saat layanan berlangsung melalui internet belum dianggap penting. peneliti meninjau kesenjangan yang terjadi dikalangan remaja, berdampak pada gejala emosional yang dipengaruhi peran serta teknologi yang sudah berkembang pesat. Pada tahun 2002, 93% remaja mengatakan kepada

Gallup bahwa mereka menggunakan internet dan 86% mengatakan mereka memiliki komputer dirumah.

Gall up mengatakan, 38% remaja menghabiskan waktu untuk melakukan *online* antara satu hingga lima jam *online* setiap minggu, 16% mengatakan menghabiskan lima hingga sepuluh jam *online*, dan 7% mengatakan 7 jam, diujung jari mereka terletak sebuah informasi yang mudah diakses dan cara – cara untuk berkomunikasi, 96% remaja dalam segi selanjutnya mengatakan bahwa menggunakan internet untuk *email* / mencari informasi, 87% mengatakan mereka mengobrol dengan teman – teman menggunakan layanan pesan *instant messaging service*.

Seringkali, permasalahan-permasalahan yang dihadapi remaja berawal dari dunia *online*. Teknologi informasi juga dapat secara sosial mengisolasi dan telah menyebabkan masalah sosial baru, khususnya dikalangan anak-anak dan remaja (Csiernik,2006). Konseling sebagai suatu profesi di Indonesia merupakan import dari negara – negara Barat, sehingga metodenya diwarnai oleh nilai – nilai barat, hal tersebut belum tentu cocok dengan nilai - nilai yang ada di Indonesia. Pendekatan konseling yang digunakan, hendaknya mempertimbangkan nilai – nilai budaya klien. Potensi yang dimiliki klien dapat dijadikan modal dasar untuk dikembangkan, sedangkan kelemahan – kelemahannya perlu diidentifikasi agar dapat diberikan perlakuan yang sesuai.

Kondisi individu saat ini seakan tidak memiliki waktu untuk datang ke ruang konseling, mereka disibukan

dengan permasalahan kerjanya, yang pada akhirnya menyampingkan masalah pribadinya (Daryanto,2004). Sebagian individu akan menolak dengan suatu bimbingan karena merasa terganggu dan kurang adanya kebebasan, ketidaknyamanan tersebut, membuat sebagian individu mencari strategi penolakan. Penolakan tidak dapat disertakan dengan adanya kata – kata atau pernyataan ketidaksukaan melalui sikap dan tindakan yang melanggar aturan, norma, serta nilai – nilai yang berlaku.

Pernyataan tersebut memberikan dukungan dari pihak terkait seperti melibatkan keluarga, guru/dosen, teman dan lingkungan setempat untuk meminimalisir sebuah penolakan. Mahasiswa BK yang kurang paham dengan proses pemberian *cybercounseling* justru menempatkan dosen BK sebagai teman, karena dianggap bahwa dosen BK di kampus saat pemberian bantuan melalui media internet merasa lebih akrab, merasa tidak ada batas aturan antara mahasiswa dengan dosen. Anggapan mahasiswa yang keliru ini menjadi hambatan dalam proses kelangsungan konseling individual dalam penggunaan *cybercounseling* antara mahasiswa dan dosen.

Oleh karena itu, pendekatan konseling yang digunakan hendaknya mempertimbangkan nilai – nilai budaya klien, sehingga konseling yang diberikan betul– betul mendasar, mengenal dan cocok. Dengan demikian potensi–potensi yang dimiliki klien dapat dijadikan modal dasar untuk dikembangkan, sedangkan kelemahan–kelemahannya perlu

diidentifikasi agar dapat diberikan perlakuan yang sesuai. Sehingga pertanyaan mendasarnya adalah bagaimana penggunaan *cybercounseling* dikalangan mahasiswa program studi Bimbingan dan Konseling di Universitas Nahdatul Ulama Cirebon?

Layanan konseling dengan menggunakan komputer salah satunya internet adalah *E-counseling* diartikan sebagai salah satu cara yang efektif dan efisien dalam proses konseling jarak jauh yang dilakukan antar konselor dan klien untuk membantu masalah – masalah yang berkaitan dengan perkembangan kepribadian dan kehidupan klien melalui surat atau tulisan pada internet (Yudhawati & Haryanto, 2011).

Pemanfaatan TI dalam berbagai kesempatan layanan bimbingan dan konseling, pada umumnya menggunakan dua metode yaitu:

a. *Online*

Kata *online* diartikan adalah sebagai komputer atau perangkat yang terhubung ke jaringan (seperti Internet) dan siap untuk digunakan (atau digunakan oleh) komputer atau perangkat lain. Dengan kata lain, *online* juga mengandung arti hubungan telekomunikasi *peer to peer* yang membuat dua manusia terhubung. *E-counseling* adalah istilah yang lazim digunakan untuk menggambarkan proses konseling secara online (Ifdil, 2011)

b. *Offline*

Penggunaan teknologi dalam layanan bimbingan dan konseling dengan mode *offline* (tidak tersambung dengan internet maupun media komunikasi jarak jauh yang lain) lebih pada pemanfaatan komputer

sebagai media pengolah data serta alat bantu dalam layanan bimbingan dan konseling mislanya dengan menggunakan beberapa program komputer seperti microsoft power point, video player dan beberapa media interkatif lain dalam melayani siswa. Selain itu, beberapa program pengolah data.

### **Proses Konseling Online**

Proses konseling *online* bukanlah sebuah proses yang sederhana. Diperlukan kemampuan pendukung lain selain ketrampilan dasar konseling, sebagaimana yang dikemukakan oleh Koutsonika (2009): Konseling online bukanlah merupakan sebuah proses yang simple. Sebaliknya sebuah proses yang kompleks dengan sejumlah isu yang berbeda dan menantang yang memiliki karakteristik tersendiri, melalui adanya etika.

#### **1. Ragam *Cyber Counseling* Dalam Pelayanan Konseling Individual**

Perkembangan teknologi informasi yang pesat secara langsung mempengaruhi individu satu dengan individu lain dalam berkomunikasi. Kecanggihan teknologi pada akhirnya akan menghilangkan jarak, ruang dan waktu. Kecanggihan ini mempengaruhi bagaimana individu dalam menyelesaikan masalahnya. Layanan konseling yang berkembang saat ini dipengaruhi oleh perkembangan teknologi informasi. Pelaksanaan konseling saat ini telah mengalami perubahan yang sangat berarti. dipengaruhi oleh perkembangan ilmu dan teknologi terutama teknologi informasi (Hartono & Sudarmadji, (2012)

a. Pengertian Konseling Individual

Konseling adalah suatu proses yang terjadi dalam hubungan seseorang dengan seseorang yaitu individu yang mengalami masalah yang tak dapat diatasinya, dengan seorang petugas profesional yang telah memperoleh latihan dan pengalaman untuk membantu agar klien me memecahkan kesulitannya (Wilis,2007:18).

Konseling individual yaitu layanan bimbingan dan konseling yang memungkinkan peserta didik atau konseli mendapatkan layanan langsung tatap muka (secara perorangan) dengan guru pembimbing dalam rangka pembahasan pengentasan masalah pribadi yang di derita konseli (Hellen,2005). Konseling individual adalah proses pemberian bantuan yang dilakukan melalui wawancara konseling oleh seorang ahli (konselor) kepada individu yang sedang mengalami sesuatu masalah (*klien*) yang bermuara pada teratasinya masalah yang dihadapi *klien* (Prayitno & Amti, 1994:105).

Teknik–teknik yang digunakan dalam konseling individual antara lain: adanya sikap menghampiri klien (*attending*), empati, refleksi, eksplorasi, menangkap pesan utama, bertanya untuk membuka percakapan, bertanya tertutup, dorongan minimal, interpretasi, mengarahkan, menyimpulkan sementara, bertanya tertutup, bertanya terbuka memimpin, refleksi memfokus, konfrontasi, menjernihkan, memudahkan, diam, mengambil inisiatif, memberi nasihat, memberi informasi, merencanakan, dan menyimpulkan (Prayitno & Amti,1994:11-12).

Kegiatan konseling saat ini bergantung pada informasi dan perubahan teknologi yang dikembangkan dalam *web site* yang ada di internet. Sehingga mereka menyatakan bahwa penggunaan *web site* dalam konseling memiliki lima fungsi yaitu: (a) menyalurkan konseli ke layanan lain sebagaimana yang ditawarkan oleh pusat layanan (*off-line*) (b) mengalihkan konseli untuk mengubah sumber daya yang ada dikarenakan terbatasnya sumber layanan, (c) menyediakan konseli adanya jasa online, seperti informasi dan penilaian yang sesuai dengan kebutuhan spesifik konseli, (d) meyediakan konseli suatu forum untuk mendiskusikan konseling dengan karir bersama para pengguna layanan (praktisi), (e) menyediakan konseli suatu pembelajaran jarak jauh yang dikombinasikan dengan jasa *online* atau sumber pembelajaran yang lain (Sampson,2000).

Dinamika konseling diartikan menjadi dua bagian, meliputi adanya konseling konvensional memiliki ciri sebagai layanan konseling tidak menggunakan teknologi informatika sedangkan konseling modern bercirikan suatu layanan konseling dalam menggunakan teknologi informatika (Hartono & Sudarmadji,2012)

#### a. Konseling Konvensional

Secara konvensional konseling diartikan sebagai layanan profesional, yang diberikan oleh konselor kepada konseli secara tatap muka (*face to face*) pelayanan konseling bersifat kuratif yang artinya penyembuhan. Pada permasalahan ini konseli yaitu individu yang mengalami permasalahan dan setelah memperoleh

layanan konseling diharapkan secara bertahap dapat memahami masalahnya (*problem understanding*) dan memecahkan masalahnya (*problem solving*).

#### b. Konseling Modern

Makna dari konseling modern yaitu hasil perkembangan konseling dalam abad teknologi, sehingga proses konseling dipengaruhi oleh kemajuan teknologi khususnya teknologi informatika. Konseling adalah profesi bantuan (*helping profession*) yang diberikan oleh konselor kepada konseli atau kelompok konsel, dimana konselor dapat menggunakan teknologi sebagai media (Hartono & Sudarmadji, 2012:28) untuk memfasilitasi proses perkembangan konseli atau kelompok konseli sesuai kekuatan dan potensi serta peluang sebagai aktualisasi dalam mengatasi berbagai macam permasalahan.

Konseling modern tidak hanya diberikan secara *face to face* sebagai upaya penyembuhan (*curative*), artinya bisa tanpa tatap muka karena menggunakan media informatika seperti internet (Hartono & Sudarmadji, 2012). menurut buku dasar Standarisasi profesi konseling. Depdiknas (2004) mengartikan konseling sebagai pelayanan bantuan psiko-pendidikan dalam bingkai budaya. Kemudian pada definisi konseling lainnya diartikan sebagai profesi bantuan yang diabdikan untuk meningkatkan harkat dan martabat kemanusiaan dengan cara memfasilitasi perkembangan individu. atau kelompok individu sesuai dengan kemampuan potensialnya. Arti lain menjelaskan bahwa konseling sebagai suatu profesi yang terbuka dan berkembang selaras dengan

perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni. (IPTEKS) serta tuntutan lingkungan akademis dan profesional, sehingga mampu memberikan kontribusi yang signifikan bagi dunia pendidikan.

#### a. Keterampilan dalam konseling

Proses konseling terlaksana karena hubungan konseling berjalan dengan baik. Menurut Brammer dalam Wilis (2007) proses konseling adalah peristiwa yang telah berlangsung dan memberi makna bagi peserta konseling. Setiap tahapan proses konseling individu membutuhkan keterampilan-keterampilan khusus. Namun keterampilan-keterampilan itu bukanlah yang utama jika hubungan konseling individu tidak mencapai *rapport*. *Rapport* adalah suatu hubungan (*relationship*) yang ditandai dengan keharmonisan, kesesuaian, kecocokan, dan saling tarik menarik (Wilis, 2007:46).

## METODE

Metode kualitatif ini digunakan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data berupa kata – kata tertulis atau lisan dari orang – orang dan perilaku yang dapat diamati. Penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologis. Penelitian kualitatif adalah suatu penelitian yang ditunjukkan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individual. Jenis penelitian yang dapat digunakan untuk meneliti kondisi objek alamiah, sebagaimana mestinya penelitian adalah *key instrument*, teknik pengumpulan data menggunakan metode

triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna dari pada generalisasi.

Sasaran penelitian ini yaitu mahasiswa PBK. Tempat penelitian ini di Universitas Nahdlatul Ulama Cirebon (UNU) adalah sebuah perguruan tinggi swasta yang terletak di Cirebon, Jawa Barat, tepatnya untuk program studi bimbingan dan konseling berada di kampus Jl. Cipto Mangunkusumo No.9. Cirebon. Subjek penelitian adalah benda, hal, orang, tempat, data untuk variabel penelitian yang melekat dan dipermasalahkan.

Subjek penelitian sama dengan *key informan*, yaitu orang yang mempunyai hubungan erat dengan suatu penelitian yang dapat memberikan informasi, situasi dan kondisi latar penelitian. Subjek primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa BK, subjek sekunder adanya dosen BK, dan subjek komplementer adalah BPH. Objek dalam penelitian ini yaitu penggunaan *cybercounseling* untuk layanan konseling individual bersama mahasiswa program studi bimbingan dan konseling UNU Cirebon. Melihat keterbatasan waktu yang ditentukan oleh peneliti, subjek penelitian menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sumber data dengan pertimbangan tertentu. Terkait dengan penggunaan *cybercounseling* dalam layanan konseling individual dapat terealisasi sesuai dengan prosedur layanan yang telah terstruktur.

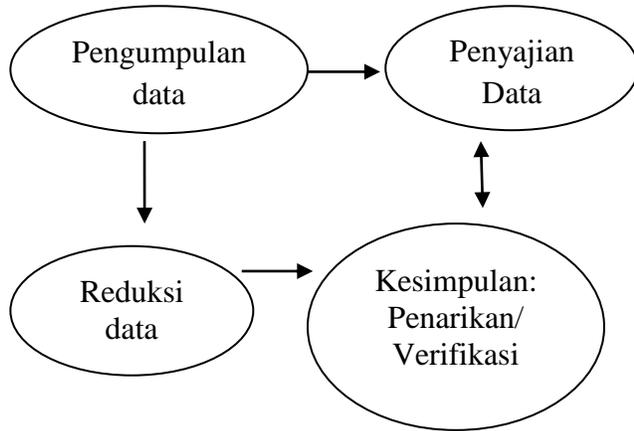
Untuk mendapatkan data kualitatif, seorang peneliti harus melakukan upaya yang disebut sebagai partisipan, dalam latar budaya obyek budaya yang sedang diteliti.

Kehadiran peneliti sebagai pengamat berperan serta dalam obyek yang diteliti. Menurut preissle Goetz dan Le Comte dalam Mantja (2007:52) pengamatan berperan serta dalam proses penelitian, dimana peneliti memasuki latar (*setting*) atau suasana tertentu dengan tujuan, melakukan pengamatan tentang bagaimana peristiwa terjadi dalam latar tersebut yang memiliki hubungan. Sebagai peranan, peneliti melibatkan peristiwa yang terjadi dalam objek kajian atau partisipan, sehingga mampu mengintegrasikan kerangka acuan (*frame of reference*) untuk subjek yang sedang diteliti.

Teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan oleh penelitian untuk mengumpulkan atau memperoleh data. Peneliti menggunakan wawancara sebagai teknik untuk memperoleh data bagaimana cara penggunaan *cybercounseling* dalam layanan konseling individual. Pengumpulan data digunakan untuk mengetahui informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan pendidikan. Ada tiga teknik dalam analisis data

1. Observasi, yaitu merupakan teknik pengumpulan data yang melibatkan peneliti dengan informasi satu latar penelitian, selama pengumpulan data yang dilakukan secara sistematis.
2. Wawancara, yaitu sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara untuk memperoleh informasi dari terwawancara.
3. Dokumentasi, yaitu analisis dokumen yang digunakan sebagai sumber data yang stabil, kaya dan mendorong serta dokumentasi bersifat alamiah sesuai dengan konteks tersebut.

Analisis data yang dimaksud dalam penelitian ini secara mudah dapat dipahami melalui model yang diperkenalkan oleh Milles dan Huberman (1984).



## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian dilaksanakan pada tanggal 17 April 2017 - 10 Mei 2017 di kampus UNU Cirebon. Penelitian dibantu oleh mahasiswa dan dosen BK, dalam observasi pada saat perkuliahan berlangsung. Sebelum penelitian berlangsung, peneliti mempersiapkan pedoman wawancara untuk melangsungkan wawancara bersama beberapa mahasiswa BK, berkaitan dengan penggunaan *cybercounseling* untuk layanan konseling individual. Responden yang terlibat dalam penelitian ini adalah mahasiswa dan dosen BK, serta salah satu pihak kampus.

Wawancara berlangsung dengan metode tanya jawab bersama responden yang telah ditentukan dengan pembahasan lebih lanjut. Narasumber primer dalam wawancara ini adalah mahasiswa BK, selain wawancara yang penulis kemukakan di lapangan, penulis melangsungkan observasi berdasarkan pedoman observasi. Kelengkapan data yang mendukung selama

penelitian di lapangan dilengkapi dengan dokumentasi adanya foto sebagai salah satu bukti dari pelaksanaan penelitian, proses konseling, rekaman konseling, bukti lampiran konseling berupa protokol konseling, peneliti mendokumentasikan setiap kegiatan yang dilaksanakan di kampus.

Sebelum melangsungkan penelitian, tindakan yang dilakukan oleh peneliti pertama kali yaitu meminta izin kepada responden mahasiswa, dosen BK serta pihak yang terkait. Apabila mahasiswa dan dosen BK tidak bersedia menjadi responden, maka peneliti tidak mengharuskan untuk menjawab pertanyaan yang melibatkan penelitian berlangsung. Sudah dibuktikan ketika peneliti konsultasi melalui via WA kepada salah satu dosen RI (bukan nama tetapi dalam proses konsultasi yang dilakukan, peneliti sebenarnya), beliau memiliki basic dari psikologi menghasilkan respon bahwa, dosen RI tidak bersedia untuk menjadi responden dalam penelitian dengan beberapa alasan yang cukup jelas.

Komunikasi dimulai pada tanggal 15 April 2017, perizinan dimulai sejak pukul 07.53 – 08.27. sebelumnya peneliti sudah membuat janji terlebih dahulu pada hari senin tanggal 13 Maret 2017 pada pukul 12.54 – 17.49, kirim pesan melalui WA. Ini dapat memudahkan suatu proses perencanaan dalam tahap konsultasi tanpa ada batasan waktu dan tempat, tetapi tetap terjaga nilai – nilai konseling.

Pada hari senin tanggal 17 April 2017 peneliti melangsungkan wawancara dengan salah satu responden yang sudah bersedia menjadi subjek dalam penelitian,

dan ditemukan beberapa titik permasalahan yang meliputi adanya penggunaan *cybercounseling* untuk konseling individual.

Hasil penelitian yang diperoleh, berdasarkan data dilapangan saat wawancara bersama responden bahwa mahasiswa yang aktif dalam perkuliahan ialah, mahasiswa hadir saat jadwal mata kuliah berlangsung melalui adanya bukti absensi tanda tangan, pengumpulan tugas, UTS, UAS, KRS, KHS.

Adapun proses konseling dapat berlangsung melalui adanya permasalahan yang dialami mahasiswa, berkaitan dengan hambatan – hambatan saat kuliah seperti nilai KHS belum keluar setelah usai UAS, permasalahan ini menjadikan mahasiswa cemas akan hasil belajar yang diperoleh selama satu semester, sehingga perlu adanya *follow up* dari dosen yang bersangkutan dibagian akademik. Permasalahan ini tidak disadari dosen BK, yang terlibat sebagai pengampu mata kuliah seharusnya ikut berperan serta dalam kebijakan penilaian. Konflik ini sering muncul atas dasar kecemburuan sosial, dipengaruhi dari latar belakang keluarga, status sosial, ekonomi dan *life style*.

Permasalahan itu muncul tidak hanya secara akademik, namun dapat terjadi secara pribadi yang bersifat rahasia. Sering kali terjadi kesenjangan antara mahasiswa satu dengan mahasiswa lain, khususnya berkaitan dengan tugas kelompok, yang menjadi acuan dasar masih egois dan ingin menang sendiri. Adanya masa transisi pada mahasiswa semester 2 sering terjadi kesenjangan dalam proses perkembangan secara sosial maupun akademik, hal

demikian menjadi perhatian bagi pendidik / konselor.

Subjek primer dalam penelitian ini adalah mahasiswa BK didukung bersama subjek sekunder beberapa dosen BK. Data yang diperoleh selama dilapangan meliputi adanya permasalahan – permasalahan yang dihadapi beberapa mahasiswa sebagai responden. Adapun untuk menjamin nilai validitas hingga pada tahap reduksi peneliti melangusungkan wawancara beberapa tahap. Wawancara berlangsung dengan jadwal yang berbeda – beda, sehingga diperoleh data jenuh. Pada proses demikian peneliti memperoleh hasil yang berbeda dari tahap awal wawancara hingga tahap akhir, meskipun dengan panduan pedoman wawancara yang sama, akan tetapi hasil yang diperoleh berbeda – beda. Faktor yang mempengaruhi responden dalam memberikan jawaban diantaranya ada faktor internal dan eksternal.

Faktor internal dari responden dipengaruhi dari kesibukan dan kondisi saat diwawancara sedang kurang sehat atau sedang banyak masalah pribadi, sehingga kenyamanan belum mampu terkendali dengan baik. Untuk membuktikan pengaruh faktor internal tersebut peneliti membuat jadwal wawancara bersama responden pada pagi hari dihari efektif dikampus, dapat dibandingkan ketika wawancara pagi, siang atau sore hari memperoleh hasil berbeda. Adapun mahasiswa atau dosen BK saat di wawancarai belum makan dan sedang menghadapi masalah pribadi. Penulis dapat membuktikan bahwa pengaruh demikian sangat penting pada tahap pengelolaan data.

Faktor eksternal dipengaruhi dari lingkungan, ketika mahasiswa dan dosen

sedang menjalani aktifitas kegiatan yang menyenangkan, akan diperoleh jawaban cukup baik dan stabil. Akan tetapi ketika responden sedang menghadapi sebuah tantangan dan kesulitan disaat wawancara berlangsung, maka akan terdapat hasil yang kurang baik, situasi menjadikan pembandingan dalam responden untuk mengungkapkan apa yang menjadi kendala. Peneliti harus lebih selektif dalam mereduksi hasil wawancara bersama responden.

Wawancara pertama bersama mahasiswa BK semester 2 pada hari senin tanggal 17 April 2017 pukul 10.15 -12.00. di ruang 29. Beberapa mahasiswa bersedia menjadi responden. Permasalahan utama dideskripsikan oleh responden berkaitan dengan sulitnya bersosialisasi dengan teman dikelas. MD merasa kurang nyaman saat mendapatkan kelompok bersama seorang teman yang kurang disukai. Sehingga terjadi kesenjangan antara tugas yang dikerjakan dengan hasil yang diperoleh. Gejala demikian menjadi perhatian bagi peneliti untuk berperan serta dalam proses konseling.

Wawancara tahap dua dilaksanakan pada hari Selasa, 18 April 2017. Masih pada responden MD. Permasalahan masih pada bidang sosial pribadi, MD melanjutkan konseling tahap ke dua hingga tahap ke lima. Wawancara tahap ke tiga pada hari sabtu 22 April 2017, ke empat pada hari selasa, 25 April 2017. Ke lima 29 April 2017. Proses konseling berlangsung dengan bukti adanya protokol konseling dan dokumentasi saat penelitian berlangsung dibagian lampiran. Untuk mereduksi data penulis mencantumkan hasil

dari wawancara yang memiliki nilai validitas tinggi, sebagai upaya mengurangi data bias.

Responden primer tidak hanya pada kelas reguler akan tetapi peneliti melangsungkan wawancara bersama mahasiswa kelas siang. Jadwal dalam wawancara tersebut disesuaikan dengan jadwal kuliah mahasiswa, untuk memudahkan dalam melangsungkan konseling sehingga mahasiswa mampu menghadapi konseling dengan kesiapan waktu yang telah ditentukan. Penelitian terus berlangsung dimulai tanggal 17 April 2017 – 10 Mei 2017 adapun hasil wawancara telah diperoleh peneliti yang sudah ada pada lembar lampiran. Dilengkapi dengan deskripsi permasalahan yang dialami oleh responden.

Responden sekunder melibatkan dosen BK dan salah satu pihak kampus terkait dengan penelitian. Pada proses konseling bersama dosen, peneliti menjelaskan secara rinci melalui protokol konseling untuk memperjelas permasalahan dan mendapatkan hasil, dengan validitas tinggi serta data yang akurat, peneliti melangsungkan konseling dengan beberapa tahap yang telah disepakati bersama responden yang bersedia untuk di wawancara secara bertahap.

Tahap awal hingga tahap ke lima wawancara bersama dosen - dosen BK. Deskripsi singkat hasil dari wawancara. Dosen BK mengungkapkan bahwa mahasiswa yang sering bermasalah pada semester awal. Sebagaimana fungsi dari konseling untuk membantu proses permasalahan yang dialami klien. Untuk itu, dosen BK dapat melangsungkan

*cybercounseling* bersama mahasiswa yang bermasalah. Tidak hanya pada sementara waktu, dapat diketahui bahwa proses konseling berlangsung akan mendapat follow up dari konselor, dibutuhkan beberapa tahap dalam konseling, untuk menjernihkan permasalahan yang dihadapi klien.

Melalui pengamatan langsung, peneliti lebih percaya bahwa peran serta konselor di universitas sangat dibutuhkan untuk konseli. Ini dapat dibuktikan melalui gejala pribadi, sosial, belajar dan karir menjadi faktor utama dalam bidang permasalahan yang dialami oleh mahasiswa di UNU. Terlepas dari semua itu, beberapa diantara mahasiswa dan dosen sudah menyadari peran serta proses konseling, menjadi kebutuhan bagi setiap individu.

Peneliti mengumpulkan bukti penelitian berdasarkan ketentuan data dari lapangan.

## ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan pada data yang diperoleh peneliti di lapangan meliputi :

### Case Study

Hasil reduksi Wawancara bersama responden.

Nama : IN ( bukan nama sebenarnya )

Usia : 28 Tahun

Alamat : Palimanan

Status : Mahasiswa

Identifikasi masalah : Klien mengalami kesulitan ketika membagi waktu untuk kuliah. Karena kesibukan sebagai ibu rumah tangga. Dengan demikian, klien berstatus janda punya anak 1 yang mana kewajiban klien selain kuliah, bekerja, dan mengasuh anaknya.

Gejala yang nampak : Klien merasa dirinya kurang maksimal dalam menjalankan perkuliahan, karena kesibukan yang dialami. Klien mengambil kelas siang, dengan alasan ketika pagi hari klien harus bekerja untuk memenuhi kebutuhan anak dan biaya kuliah. Sering dilakukan konseling dengan dosen ahli ketika kuliah hal yang disampaikan berkaitan dengan perkembangan anak dan keadaan yang dijalani bersifat pribadi dan sosial.

*Diagnosa* : Klien merasa sulit dalam menjalani kehidupan sendiri, dengan tanggung jawab mengasuh anak sendiri. Klien sudah bercerai dengan suaminya dengan alasan tertentu. Pada kenyataannya klien menghadapi kehidupan berliku – liku, salah satu hal yang perlu disadari bahwa klien tidak sanggup dalam mengatasi semua ini tanpa bantuan orang lain.

*Prognosa* : Klien diberi pemahaman dan pilihan bagaimana semestinya hidup yang harus dijalani, tanpa merasa terbebani, melalui sebuah arti dari makna hidup sesungguhnya dan memberikan penjelasan berdasarkan apa yang klien butuhkan. Hal ini mendapatkan keputusan dari diri klien sendiri.

*Treatment* : Klien diberikan beberapa kasus kehidupan seutuhnya, dan konselor mengajak klien untuk bermain teka – teki dalam kehidupan, kemudian klien menyimpulkan apa yang dimaksud dari semua ini. Setelah klien mampu mengungkapkan arti sesungguhnya, konselor menggambarkan lebih detail makna kehidupan secara real. Penanganan ini menggunakan Logo Terapi.

*Summerizing* : Kasus klien IN menggunakan pendekatan Logo Terapi, untuk memaknai suatu kehidupan tanpa menjadi beban dalam hidup klien, sehingga klien dapat menyimpulkan pemaknaan melalui kesadaran dalam dirinya bukan dari nasehat dari konselor, sebab dengan adanya nasehat yang diberikan konselor, seakan memaksakan keputusan yang harus diambil klien. Akan tetapi melalui kesadaran mampu membuat keputusan secara pribadi. Inilah harapan dari proses konseling.

Evaluasi : Klien menyadari bahwa kehidupan yang ia jalani adalah bagian dari proses kehidupan, yang akan ditemukan makna sesungguhnya dalam hidup, bukan beban hidup yang berat, tetapi kebahagiaan dan kemerdekaan yang akan dirasakan melalui pemaknaan hidup.

Follow up : *Cybercounseling*

Hasil Wawancara bersama responden

Nama : AS ( bukan nama sebenarnya )

Usia : 40 Tahun

Alamat : Cirebon

Status : Dosen BK

Tanggal dan tempat : 17 April – 3 Mei 2017 . R. BAAK UNU.

Reduksi wawancara : Salah satu dosen BK sebagai responden dalam penelitian ini adalah AS. Selain sebagai dosen BK, AS juga menjadi kepala TU. Dalam penelitian ini, peneliti mendapatkan pernyataan bahwa mahasiswa yang melangsungkan konseling bersama dosen BK selama AS menjadi dosen BK tiada lain adalah mahasiswa yang memiliki permasalahan. Khususnya secara akademik, seperti terdapat hambatan saat kuliah berlangsung dan administrasi keuangan. Kedua hal tersebut sering kali

dipengaruhi oleh beberapa faktor yang menyebabkan mahasiswa tidak lepas dari permasalahan pribadi. Akan tetapi semua aspek kehidupan yang menjadi hambatan saat kuliah, berlangsung menjadi tanggung jawab bagi mahasiswa itu sendiri. Tidak heran ketika mahasiswa menemui dosen untuk melangsungkan konseling, karena menyadari bahwa dirinya sedang bermasalah, dengan harapan dosen yang sudah dipercaya menjadi konselor ahli dan mampu membantu klien dalam mengatasi permasalahannya.

### Protokol Konseling Individual

Hari/tanggal : Sabtu, 22 April 2017

Jam sd. Jam : 08.00 – 10.00 Wib

Tempat : Kampus UNU

### Identitas Konseli

1. Nama lengkap : NR
2. Nama panggilan : Nur
3. Status : Mahasiswa PBK semester 2
4. Agama : Islam
5. Alamat : Cirebon
6. Anak ke : 4 dari 5 bersaudara

### Latar Belakang Konseli

Keadaan keluarga

Ayah :

- a. Nama : Amir ( bukan nama sebenarnya )
- b. Agama : Islam
- c. Alamat : Cirebon
- d. Pekerjaan : Wiraswasta

Ibu :

- e. Nama : Anah (bukan nama sebenarnya )
- f. Agama : Islam
- g. Alamat : Cirebon
- h. Pekerjaan : Ibu rumah tangga

## Latar Belakang :

1. Akademik : Klien dapat mengikuti perkuliahan di kampus.
2. Pribadi : Klien memiliki kepribadian kurang percaya.
3. Keluarga : klien berasal dari keluarga yang harmonis.
4. Sosial : klien memiliki trauma kekecewaan kepada seseorang akibat trauma tersebut klien merasa kurang percaya lagi sama orang lain karena pernah di khianati oleh orang yang dipercaya. Sulit bagi klien untuk merubah pemikiran irasional menjadi rasional.

## Gejala Yang Nampak

Klien sering dikecewakan oleh orang – orang terdekat seperti sahabat dan saudara yang ia percaya. Sehingga muncul kecurigaan dan berfikir irasional kepada respon lingkungan sekitar.

## Keluhan Yang Dihadapi

Klien merasa dikhianati oleh sahabat dan orang terdekat sehingga klien merasa tidak lagi percaya dengan apa yang dikatakan orang lain, hal ini mempersulit diri klien sendiri akibat hilangnya rasa kepercayaan yang tidak lagi bisa dimengerti pada diri klien sendiri. Sejujurnya klien ingin memberikan kepercayaan kepada orang lain tetapi akibat trauma yang dialami berupa penghianatan dan rasa sakit hati, klien sering berfikir irasional kepada orang lain. Akibat dari pemikiran tersebut untuk menanamkan pemikiran rasional dalam diri klien masih belum mampu sepenuhnya.

## Masalah Sebenarnya

Ternyata klien selalu bersikap ingin menang sendiri dan ingin orang lain percaya pada apa yang ia katakan sedangkan diri klien sulit mempercayai orang lain. Sahabat dekat klien menjadi kurang nyaman atas kebiasaan sikap klien yang kurang baik ini. Kebiasaan klien dalam berfikir irasional sudah dominan sehingga pemikiran rasional masih belum sepenuhnya disadari oleh diri klien.

## Pendekatan

Pendekatan yang digunakan

1. Nama Pendekatan : REBT (*Rational Emotif Behavior Therapy*)
2. Alasan penggunaan pendek :

Alasan konselor menggunakan teknik ini dikarenakan individu dilahirkan dengan kecenderungan untuk mendesakkan keinginan, tuntutan, hasrat dan kebutuhan dalam hidupnya. REBT menekankan bahwa individu berfikir beremosi, dan bertindak secara simultan, jarang individu beremosi tanpa berfikir, sebab perasaan – perasaan biasanya dicetuskan oleh persepsi atas suatu situasi yang spesifik. Hal itu sangat sesuai dengan apa yang ditemukan oleh Albert Ellis. REBT dimulai dengan ABC:

A (*activating experiences*) adalah pengalaman–pengalaman pemicu seperti kesulitan keluarga, kendala pekerjaan, trauma masa lalu serta hal lain yang kita anggap sebagai penyebab ketidakbahagiaan.

B (*Beliefs*) adalah keyakinan, trauma yang bersifat irasional dan merusak diri sendiri yang merupakan sumber ketidakbahagiaan kita.

C (*consequence*) adalah konsekuensi berupa gejala neurotik dan emosi negatif seperti

panik, dendam, dan amarah karena depresi yang bersumber dari keyakinan kita yang keliru.

Walaupun pemicunya adalah pengalaman nyata dan memang benar – benar menyebabkan penderitaan namun sesungguhnya keyakinan irasional kitalah yang memperumit dan memperbesar persoalan. Ellis menambahkan D dan E untuk rumus ABC ini. Seorang terapis harus melawan (D) Keyakinan irasional itu agar klien bisa menikmati dampak – dampak ( E ) psikologis positif dari keyakinan yang rasional.

### Teknik Yang Digunakan

Teknik REBT yang esensial secara aktif – direktif, terapis menunjukkan penyebab ketidaklogisan gangguan – gangguan klien dan verbalisasi diri yang telah mengekalkan gangguan dalam hidupnya. Suatu proses dedaktif karenanya menekankan pada metode – metode kognitif (metode terapi tingkahlaku).

Secara aktif dalam pertemuan terapi ini lebih suka berbicara daripada klien secara pasif. Bahkan selama pertemuan terapis bisa mengkonfrontasikan kliennya dengan pembuktian atas pemikiran tingkahlaku yang irrasional.

### Tujuan Konseling

Proses konseling dalam permasalahan ini berkaitan dengan kondisi pribadi- sosial klien yang sulit memberikan kepercayaan kepada orang lain akibat trauma masa lalu. Klien sulit mempercayai orang lain, tindakan klien yang tidak sesuai denikian sebagai upaya untuk membantu klien dalam mengintegrasikan diri dalam lingkungan

sekitar menjadi lebih memahami dirinya sendiri.

Terapi ini diberikan supaya klien mampu menyatukan beberapa aspek yang terkait antara kepribadian individu untuk menjadi pribadi yang utuh supaya klien bertanggung jawab atas dirinya dalam aspek perkembangan dan kepribadian.

### Pelaksanaan Konseling

Langkah – langkah konseling :

- 1) Menyambut kedatangan konseli (*Attending*).
- 2) Mengajak klien untuk bisa terbuka dan merasa nyaman dalam konseling.
- 3) Membantu klien untuk mengeksplorasi permasalahan yang klien hadapi
  - a. Penjelasan : Menerima ungkapan klien apa adanya serta mendengarkan dengan penuh perhatian. Melakukan teknik konseling diagnosis dan analisis. Untuk mengetahui permasalahan klien melalui wawancara bersama klien.
  - b. Penggalan latar belakang : melakukan langkah untuk merangkum dan mengatur data dari hasil analisis. Kemudian unuk menggali secara lebih mendalam masalah yang sedang dihadapi klien.
  - c. Penyelesaian masalah : melakukan konseling dengan klien untuk membantu klien untuk menemukan sumber dirinya sendiri agar klien dapat dengan cepat menyelesaikan masalahnya. Setelah melakukan konseling kemudian dilakukan tindak lanjut untuk mencari jalan keluar yang sesuai dan tepat.

- d. Penutup : Mengakhiri konseling bersama klien.
- 4) Memberikan ringkasan jalannya pembicaraan.
  - 5) Menegaskan kembali keputusan klien.
  - 6) Memberikan motivasi.
  - 7) Menawarkan bantuan bila kelak timbul permasalahan baru.
  - 8) Berpisah dengan klien.

### Kesimpulan Protokol Konseling

Setelah klien menjelaskan permasalahan yang dihadapi, klien sulit dikendalikan diakibatkan pengaruh pola pikir, akan tetapi dengan ketidakpercayaan dalam diri klien bahwa semua individu tidak selamanya akan berkhianat dan tidak semua individu memiliki indikator kepribadian yang sama sehingga klien mulai berfikir secara rasional dengan seiring berlangsungnya konseling dapat memberikan gambaran utuh bahwa klien mampu merubah pemikiran irasional menjadi rasional atas kesadaran diri sendiri tanpa ada unsur nasehat dari konselor.

### Tindak Lanjut

1. Konseling kelompok
2. *Cybercounseling*

### KESIMPULAN

Studi tentang penggunaan layanan *cybercounseling* untuk layanan konseling individual bersama mahasiswa PBK UNU, mampu digunakan dengan baik oleh mahasiswa bersama dosen BK untuk melangsungkan proses konseling. Mahasiswa bimbingan dan konseling mampu menggunakan layanan berbasis

internet dalam pemberian layanan konseling individual.

Adapun konseling yang digunakan selama ini lebih cenderung pada konseling konvensional, dibandingkan modern dengan alasan lebih maksimal ketika layanan yang diberikan secara langsung. Peneliti menyadari akan kelebihan dan kekurangan yang terdapat dalam kedua jenis konseling tersebut. Pada kenyataannya, kebiasaan mahasiswa yang mengakses jaringan internet lebih cenderung pada *cybercounseling*, dengan alasan akses mudah diperoleh dalam frekuensi waktu cukup terjangkau.

Mahasiswa dan dosen mampu mengkomunikasikan layanan konseling berbasis internet, sehingga diperoleh kemudahan dalam proses konseling tanpa batas jarak maupun waktu. Ini bisa terjalin dengan cukup memadai, antara teknik yang digunakan selama proses layanan konseling berlangsung, sebab dalam penggunaan konseling modern, beberapa teknis tidak perlu diterapkan secara utuh, hanya saja ketepatan dalam merespon permasalahan klien harus lebih cermat dalam masalah topik utama. Hal yang terjadi pada proses *cybercounseling* berlangsung akan di *follow up* melalui *face to face* (konseling tradisional).

Pelayanan konseling ditujukan untuk memecahkan masalah, dan kalau bisa mencegah timbulnya masalah, namun kesibukan klien dan konselor sendiri terkadang malah menambah masalah, melalui mediator teknologi informasi, masalah tersebut bisa diminimalisir. Kelebihan yang didapat dari pelayanan konseling melalui teknologi informasi

diantaranya, mudah diakses tanpa biaya transportasi, tidak ada batas 'ruang' dan 'waktu'. Selain itu, klien lebih terbuka karena bersifat pribadi. Pelayanan konseling pun lebih terpusat. Sedangkan kelemahan dari penggunaan teknologi informasi, diantaranya penyediaan sarana yang tidak murah, keseriusan klien dalam konseling tidak dapat dipastikan, informasi yang diterima konselor terbatas, pengabaian faktor-faktor emosi, dan memungkinkan untuk timbulnya jarak antara klien dan konselor baik secara fisik maupun psikis. Kode etik yang berlaku dalam profesi bimbingan konseling harus diperhatikan oleh konselor supaya tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan.

Mahasiswa bersama dosen BK UNU Cirebon dapat menggunakan layanan konseling berbasis internet melalui via *sms, telephon, WA, email, facebook*, atau media *online* lainnya. Hal demikian dilakukan untuk mempermudah komunikasi antara dosen dan mahasiswa. Tidak hanya secara *online*, layanan tersebut berlangsung dapat juga secara tradisional *face to face*, Kemudian penggunaan layanan tersebut dapat berjalan secara optimal melalui kemudahan yang diperoleh dari dosen untuk mahasiswa, melalui akses layanan tanpa batas.

## DAFTAR PUSTAKA

Daryanto (2004). *Keterampilan Dasar Pengoperasian Komputer*, Bandung:YramaWidya

Miles, M. B. & Huberman, A. M. (1984). *Qualitative Data Analysis: A*

*Sourcebook of New Methods*. California; SAGE publications Inc.

Hartono & Sudarmadji, B. (2012). *Psikologi Konseling*. Jakarta:Kencana,

Gumiandari, S. (2010). *Hubungan Dialek Antara Tasawuf Psikologi modern*.Yogyakarta

Hellen (2005). *Bimbingan Dan Konseling*. Jakarta:Quantum Teaching

Ifdil (2011). Penyelenggaraan Layanan Konseling Online Sebagai Salah Satu Bentuk Pelayanan E-Konseling. Disajikan dalam Seminar Internasional Bimbingan dan Konseling Universitas Pendidikan Indonesia 29 s/d 30 Oktober 2011

Prayitno & Amti, E. (2004). *Dasar-dasar Bimbingan dan Konseling*. Jakarta: PT. Rineka Cipta

Sampson, JP. (2000). *Using the Internet to Enhance Testing in Counseling*. *Journal of Counseling and Development*. Vol.78. No. 3: 348-356.

Suryadi, Adan & Idris, E. (2010) *Kesetaraan Gender dalam Bidang Pendidikan*. cet. I. Bandung: Genesindo

Winkel,WS (2007). *Bimbingan dan Konseling di institut pendidikan*. Yogyakarta:Media Abadi,

Willis, S.S. (2010). *Konseling Individual. Teori dan Praktek*. Bandung: Alfabet.

Yudhawati, R& Haryanto, D. (2011). *Teori – teori dasar psikologi pendidikan*. Jakarta:Prestasi Pustaka