

“Konseling Online” Studi Kasus Satgas Covid-19 UNIMMA

Akhmad Liana Amrul Haq^{1*}, Hermahayu², Rayinda Faizah³, Laili Qomariyah⁴,
Aning Az Zahra⁵, Aftina Nurul Husna⁶
Program Studi Psikologi Universitas Muhammadiyah Magelang
akuamrulhaq@ummgl.ac.id

Abstrak

Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat kegiatan konseling online yang dilaksanakan pada saat pandemi ini berlangsung oleh atuan tugas penanggulangan Covid-19 Universitas Muhammadiyah Magelang (UNIMMA). Keseluruhan subjek dalam penelitian ini berjumlah 15 orang yang dilayani oleh satgas, metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan studi dokumen, analisis studi dokumen didasarkan pada laporan diagnosis masalah dan hasil konseling setiap subjek. Hasil analisis dokumen di dapatkan setidaknya ada lima (5) faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan konseling secara online, kelima faktor tersebut antara lain alur layanan konseling online, *guide* bagi konselor, pemilihan kata saat konseling, masalah yang di keluhkan konseli dan biaya yang ditimbulkan saat konseling online dilaksanakan. Kelima faktor di atas dapat menjadi kunci kesuksesan konseling online dapat dilakukan dengan baik atau sebaliknya, menjadi hambatan proses konseling online.

Kata kunci: *Konseling Online, Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat*

Pendahuluan

Corona Virus Disease pada tahun 2019 (Covid-19) telah menjadi pandemi global semenjak diumumkan oleh WHO pada tanggal 11 Maret 2020 (Agung, 2020). Kondisi ini memaksa seluruh aspek kehidupan manusia baik segi ekonomi, sosial dan kesehatan untuk berubah, tidak terkecuali sektor pendidikan. Pandemi yang tidak hanya membuat kacau segi finansial tetapi juga berpengaruh pada kondisi kesehatan mental dan fikiran, satuan tugas Covid-19 yang di bentuk oleh UNIMMA terdiri dari beberapa program studi, melaksanakan TUPOKSI satgas sesuai dengan bidang keahlian yang dimiliki. Program studi psikologi UNIMMA dengan bidang keahlian konseling membuka layanan konseling online kepada masyarakat luas

dengan tiga cakupan masalah antara lain masalah pribadi, masalah sosial dan masalah pendidikan. Tujuan awal layanan ini dibuka adalah untuk membantu mengatasi persoalan psikologis yang ada hubungannya dengan Covid-19, namun pada perjalanannya masyarakat luas banyak memanfaatkan layanan ini sebagai tempat keluh kesah atas permasalahan mereka (Livana PH, Mubin, and Basthomi 2020).

Memanfaatkan berkembangnya teknologi yang begitu pesat layanan kemanusiaan ini turut bertransformasi menjadi sebuah layanan yang tidak mengharuskan konselor dan konseli untuk bertemu langsung, selain dapat memutus mata rantai penyebaran Covid-19 layanan konseling online ini tetap bisa bermanfaat bagi banyak umat. Idealnya proses konseling online akan berhubungan dengan perangkat pendukung layanan seperti hardware, software, ataupun *networking infrastructure* yang akan memungkinkan konselor dan konseli melakukan hubungan konseling (Ardi, Yendi, and Ifdil, 2013). Namun pada pelaksanaannya alat yang digunakan dalam melakukan layanan konseling yang dilakukan selama masa pandemi menggunakan vitur chat *whatsapp*. Istilah konseling online pertama kali muncul pada tahun 1970 (Ardi dkk., 2013) diawali dengan kata konseling yang berarti proses pemberian bantuan kepada orang lain dan kata online yang bermakna perangkat yang terhubung kepada jaringan (Ardi et al. 2013). Terdapat aspek-aspek positif maupun aspek-aspek negatif dalam melaksanakan konseling online yang ideal yakni tetap menjaga profesionalitas dalam membuat masyarakat sadar akan pentingnya kesehatan mental (Bac and Kocab, 2019).

Metode

Studi dokumen menjadi alat pengumpul data dalam penelitian ini, beberapa dokumen yang menjadi acuan antara lain, dokumen registrasi konseli, petunjuk teknis pelaksanaan konseling online, diagnosis masalah konseli dan hasil konseling. Konseli yang memanfaatkan layanan konseling online ini berjumlah 15 orang

dengan rentang usia 20-30 tahun, jenjang pendidikan terakhir SMA berjumlah 10 konseli dan 5 sisanya berpendidikan terakhir sarjana. Waktu pengumpulan data dimulai dari bulan Mei hingga September 2020. Dokumen yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan 2 teknik pemilahan, yaitu analisis dokumen primer dan analisis dokumen sekunder, diagnosis konseling dan hasil konseling subjek menjadi dokumen primer adapun registrasi konseli dan petunjuk teknis pelaksanaan konseling menjadi dokumen sekundernya.

Hasil

Setidaknya ada lima faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan konseling secara online, kelima faktor tersebut adalah alur layanan konseling online, *guide* bagi konselor, pemilihan kata saat konseling, masalah yang di keluhkan konseli dan biaya yang ditimbulkan saat konseling online dilaksanakan.

a. Alur layanan konseling online

Faktor pertama ini menjelaskan bagaimana mengawali rangkaian proses konseling online dan mengakhiri proses konseling online yang akan dijelaskan oleh admin, rincian tugas konseling online bagi admin antara lain mempersilahkan calon konseli untuk mengisi form pendaftaran online yang sudah disiapkan, form ini berisikan aturan selama konseling online berlangsung, identitas dan masalah yang dikeluhkan. Tugas kedua admin adalah menghubungkan calon konseli dan konselor sesuai jadwal yang sudah ditentukan sebelumnya dan tugas terakhir admin adalah mendokumentasikan laporan diagnosis masalah dan hasil konseling dari konselor.

b. *Guide* bagi konselor

Faktor kedua akan banyak di perankan oleh konselor, *guide* ini dibuat untuk mempermudah konselor dalam menentukan arah saat konseling dilakukan, adapun *guide* bagi konselor antara lain fase pembukaan untuk menjalin *rapport* waktu yang dibutuhkan adalah 5 Menit, contoh kalimatnya

“Assalamualaikum, selamat pagi/siang/malam, perkenalkan saya mawar yang akan berdiskusi dengan anda 30 menit kedepan”. Fase selanjutnya adalah penggalian masalah waktu yang diperlukan kurang lebih 10 Menit, contoh kalimatnya “Agar konseling berjalan efektif dan sesuai tujuan, bolehkah anda ceritakan apa yang sedang mengusik harimu? Saya akan standby mencermati dengan sesekali mengajukan pertanyaan apabila ada hal yang kurang saya pahami”. Fase ketiga ialah respon/ulasan masalah waktu yang dibutuhkan 10 Menit, contoh kalimatnya “Setelah saya mencermati penjelasan anda, bolehkah saya mengambil kesimpulan seperti ini...”. Fase terakhir adalah penutup waktu yang dibutuhkan adalah 5 menit, contoh kalimatnya “Terima kasih sudah mempercayakan cerita anda kepada saya, semoga sesi ini bermanfaat dan dapat membantu meringankan masalah yang sedang di hadapi” (Karyani, Usmi. 2020)

c. Pemilihan kata saat konseling

Keberhasilan faktor ketiga ini dipengaruhi oleh dua hal, pertama sangat pemilihan kata yang digunakan oleh konselor dan ketelitian konselor agar kata yang digunakan tidak salah tulis/ketik (*typo*). Memilih kata yang mudah dipahami bagi konselor maupun konseli menjadi satu kunci sukses berjalannya konseling online ini, suasana yang ada saat konseling online akan terasa berbeda bagi konselor maupun konseli karena mereka berdua dituntut untuk menerjemahkan apa yang ada di dalam pikiran ke dalam sebuah tulisan. Hal ini pula yang menjadi tantangan untuk lebih berhati-hati dan teliti dalam menuliskan kata dan kalimat.

d. Masalah yang di keluhkan konseli

Masalah yang berhubungan dengan pribadi mendominasi banyaknya masalah yang konsultasikan dalam layanan ini, meliputi keluarga, percintaan dan ketidakpercayaan diri dengan jumlah 10 konseli, 3 konseli mengeluhkan permasalahan tentang hubungan sosial baik dengan teman bermain maupun

rekan kerja dan 2 sisanya mengeluhkan sulitnya menerima pelajaran dari dosen/guru selama pembelajaran jarak jauh (PJJ) diberlakukan.

e. Biaya

Layanan konseling ini tidak membebankan biaya bagi penggunaannya, hal ini dilakukan sebagai wujud kepedulian kepada sesama. Sisi lain dari tidak munculnya biaya adalah menguji profesionalisme konselor khususnya, apakah tetap bisa memberikan layanan sebaik-baiknya atau malah sebaliknya.

Diskusi

Amos dan Antwi (2020) menuturkan ada beberapa hal ideal yang harus ada dalam pelaksanaan konseling online seperti website dan fitur online yang komplit (chat, telpon dan video), namun dalam pelaksanaan konseling online di satgas Covid UNIMMA baru memaksimalkan fitur chat *whatsapp*, hal ini akan menjadi pertimbangan lebih ketika layanan ini akan dibuka secara permanen tidak hanya saat-saat *insidental* seperti halnya adanya pandemi saat ini. Kerja sama dengan tenaga IT juga menjadi pertimbangan tersendiri, (Yunita Prahesti Bambang Dibyo Wiyono, 2010) adanya dukungan dari ahli di bidang teknologi informasi akan menjadi pelengkap untuk terwujudnya sarana dan prasarana konseling online yang memadai.

Berbagai masalah yang dilayani dapat tertangani dengan baik karena ditangani oleh ahli yang mumpuni di bidangnya, (Chen et al., 2020) menjelaskan mau meluangkan waktu dan memberikan motivasi kepada orang lain akan berdampak sangat baik bagi perkembangan kesehatan mental konselor maupun konseli, bagi konselor perasaan bisa meringankan beban untuk orang lain akan memunculkan hormon endorfin yang bisa meningkatkan kekebalan tubuh dan bagi konseli bila ada seseorang yang mau mendengarkan keluh kesahnya membuat dia lebih percaya diri untuk menyelesaikan persoalannya sendiri (Chen et al., 2020).

Masalah yang paling banyak di keluhkan dalam layanan ini adalah masalah keluarga, (Fernanda et al., 2020) menawarkan konsep konseling keluarga islami, konsep ini membantu dalam pemberian solusi bagi konseli yang bermasalah dengan keluarga, meskipun dalam pelaksanaannya konselor hanya bisa berkomunikasi dengan salah satu pihak yang bermasalah namun setidaknya dapat memberi gambaran langkah ideal apa yang seharusnya dilakukan. (Mansyur et al., 2019) yang menjelaskan konseling online sebagai solusi atasi masalah perundungan juga terjadi dalam layanan ini, karena selalu mengerjakan tugas kerja tepat waktu konseli dijauhi oleh teman-teman kantornya karena menjadi kebanggaan atasan.

Kesimpulan

Gambaran kelima faktor keberhasilan maupun penghambat konseling online di atas dapat menjadi rambu-rambu bagi individu/instansi/lembaga yang ingin menyelenggarakan layanan konseling berbasis online, tentunya dengan dukungan dari ahli teknologi informasi layanan yang dihasilkan akan semakin ideal dan profesional.

Daftar Pustaka

- Agung, Ivan Muhammad. 2020. "Memahami Pandemi Covid-19 Dalam Perspektif Psikologi Sosial." *Psikobuletin: Buletin Ilmiah Psikologi* 1(2):68–84.
- Amos, Patricia Mawusi and Theresa Antwi. 2020. "Experiences of Online Counseling Among Undergraduates in Some Ghanaian Universities." *SAGE* 1–11.
- Ardi, Zadrian, Frischa Meivilona Yendi, and Ildil Ildil. 2013. "Konseling Online : Sebuah Pendekatan Teknologi Dalam Pelayanan Konseling." *Jurnal Konseling Dan Pendidikan* 1–5.
- Bac, Seda Donat and Oya Onat Kocab. 2019. "European Journal of Education Studies Counseling Trainees ' Views Towards Usage Of Online Counseling." *European Journal of Education Studies* (12):46–60.
- Chen, Jiahe, Yi-chen Lan, Yu-wei Chang, and Po-ya Chang. 2020. "Exploring Doctors '

Willingness to Provide Online Counseling Services : The Roles of Motivations and Costs.” *International Journal of Environmental Research and Public Health* 17(110):1–12.

Fernanda, Tyo, Nurbaity Bustamam, Martunis Yahya, and Universitas Syiah Kuala. 2020. “Konseling Keluarga Islami Online Wonderful Family.” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Bimbingan Dan Konseling* 5:14–24.

Karyani, Usmi., Lusi Nuryanti. 2020. “Guideline Online Counseling.” Surakarta, Universitas Muhammadiyah.

Livana PH, Mohammad Fatkhul Mubin, and Yazid Basthomi. 2020. ““ Tugas Pembelajaran ’ Penyebab Stres Mahasiswa Selama Pandemi Covid-19.” *Jurnal Ilmu Keperawatan Jiwa* 3(2):203–8.

Mansyur, Anaway Irianti, Aip Badrujaman, Rochimah Imawati, Dini Nur, Program Studi, Bimbingan Konseling, Universitas Negeri Jakarta, Program Studi, Manajemen Dakwah, Syarif Hidayatullah Jakarta, and Universitas Sebelas Maret. 2019. “Konseling Online Sebagai Upaya Menangani Masalah Perundungan Di Kalangan Anak Muda.” *Pendidikan Ilmu Sosial* 29(2):140–54.

Yunita Prahesti Bambang Dibyo Wiyono. 2010. “Pengembangan Website Konseling Online Untuk Siswa Di Sma Negeri 1 Gresik.”