

MODEL CYBERCOUNSELING : TELAAH KONSELING INDIVIDU ONLINE CHAT-ASYNCHRONOUS BERBASIS APLIKASI ANDROID

Akhmad Fajar Prasetya
Universitas Ahmad Dahlan
E-mail: akh.prasetya@bk.uad.ac.id

ABSTRAK

Cybercounseling dapat didefinisikan sebagai praktek konseling profesional yang terjadi ketika konseli dan konselor berada secara terpisah dan memanfaatkan media elektronik untuk berkomunikasi melalui internet. Konseling individu online, juga dikenal sebagai e-terapi, e-konseling, atau *Cybercounseling*. Konseling secara online telah muncul sejak manusia menemukan manfaat dari internet, namun relatif baru pada pengembangan kesehatan mental di mana seorang terapis atau konselor menyediakan saran psikologis dan dukungan melalui Internet dalam format konseling individu. Definisi ini mencakup web, email, chat dan sebagainya. Dalam kondisi seperti ini memungkinkan terjadinya komunikasi antara dua pihak bisa lebih cepat, lebih efisien dan lebih nyaman. *Cybercounseling Chat-Asynchronous* adalah interaksi secara tidak langsung berbasis teks dalam pertukaran komunikasi terauperetik antara klien dan konselor dengan menggunakan surat eletronik. Disebut berbasis teks hanya untuk membedakannya dari layanan konseling berbasis suara yang ditandai dengan komunikasi timbal-balik antara klien dan konselor secara langsung. Kedua metode ini mengharuskan konselor dan klien memiliki akses ke layanan internet. Banyak orang lebih mudah mengkomunikasikan pikiran dan perasaan mereka ketika mereka tidak teramati. Walaupun tanpa isyarat verbal dan fisik tidak teramati, namun hubungan konseling dapat berlangsung. Untuk alasan ini, hubungan online dapat memiliki intensitas yang luar biasa dan keintiman, disebut sebagai "ikatan berbasis teks". Tujuan dari model konseling individu online *Chat-Asynchronous* berbasis aplikasi *Android* ini adalah untuk melihat unsur akseptabilitas dan secara teroritis telah memenuhi persyaratan minimal. Kesimpulannya, model konseling individu online *Chat-Asynchronous* berbasis aplikasi *Android* akan dikembangkan dan dapat diuji coba untuk mengetahui keefektifannya pada karakteristik sampel yang sesungguhnya.

Kata Kunci: *cybercounseling chat-asynchronous*, konseling individu

PENDAHULUAN

Salah satu indikasi munculnya era globalisasi adalah diiringi oleh kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang menjadi kebutuhan utama bagi manusia. Kemajuan dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi saling berkaitan dan bersinergi terhadap transaksi informasi, sehingga informasi atau pengetahuan yang akan menciptakan gagasan teknologi serta sebaliknya teknologi juga akan mempermudah akses informasi dan ilmu pengetahuan. Ketika akses informasi tersebut

semakin mudah, maka hal ini berdampak kepada penggunanya.

Hal tersebut juga berdampak luas terhadap seluruh aspek kehidupan, termasuk kedalam wilayah pendidikan formal. Hal tersebut dikarenakan kebutuhan pendidikan yang semakin hari semakin dituntut untuk bergerak atau berkembang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, penerapan teknologi informasi di wilayah aspek pendidikan akan menjadi suatu urgensi tersendiri dalam menyelaraskan dengan

kemajuan zaman yang semakin mutakhir. Khususnya di dalam bidang bimbingan dan konseling, teknologi sangat dibutuhkan.

Salah satu bentuk praktik konselor adalah melakukan pelayanan responsif berupa konseling individual. Konseling yang pasti adalah aktivitas terpenting di dalam kerja seorang konselor. Konseling adalah sebuah keterampilan dan sebuah proses yang harus dibedakan dari sekedar memberikan nasihat, memberikan pengarahan, bahkan mungkin mendengarkan secara simpatik atau ketertarikan besar kepada problem yang dialami konseli. Menurut Gibson dan Mitchell (2010: 205) “konseling individu adalah hubungan satu-satu yang melibatkan seorang konselor terlatih dan berfokus kesejumlah aspek penyesuaian diri konseli, perkembangannya, atau kebutuhannya bagi pengambilan keputusan”.

Dalam hal ini khususnya konseling individu adalah merupakan salah satu bentuk pelayanan dalam membantu memecahkan masalah yang dihadapi konseli dan mengembangkan potensi yang dimilikinya. Menurut Herr (2001), konseling juga memerlukan suatu penyesuaian dengan kemajuan zaman yaitu dengan penerapan aplikasi teknologi. Dalam bentuk seting dan layanannya, konseling praktis akan diwarnai oleh ciri-ciri kognitif, laporan singkat, perencanaan, kedisiplinan, bersifat memilih,

edukatif, prefentif, dan bersifat teknologi. Alat-alat atau media dalam akses informasi di era global ini sangat beragam dan mutakhir, seperti telepon selular, komputer, internet dan media lainnya yang langsung atau *online* ataupun yang tidak langsung atau *offline*. Maka semua media teknologi informasi tersebut akan mempermudah akses pemberian bantuan terhadap individu jika dimanfaatkan secara tepat guna dan terlatih. Oleh karena itu konselor, dituntut terlatih dalam penggunaan dan penerapan konseling melalui media teknologi khususnya berbasis *cyber*.

Dalam komunikasi *Cybercounseling Chat-Asynchronous* seperti email dan text chat, orang tidak harus duduk didepan komputer yang tersambung ke dalam jaringan (online). Biasanya ini berarti ada peregangan kerangka waktu di mana interaksi terjadi, anda memiliki jam, hari, atau bahkan minggu untuk menanggapi pesan tersebut. *Cyberspace* menciptakan ruang sementara yang fleksibel, waktu interaktif bersama konseli dapat dilakukan dengan singkat, sesuai kebutuhan. Kesempatan untuk mengirim pesan ke konselor dapat dilakukan setiap saat dan menciptakan perasaan nyaman bahwa konselor selalu ada, selalu hadir, yang memudahkan jarak pemisahan dan memungkinkan konseli untuk mengartikulasikan pikiran dan perasaan mereka dengan segera kepada konselor,

daripada harus menunggu pada pertemuan konseling berikutnya.

Komunikasi *Cybercounseling Chat-Asynchronous* ini tidak mengharuskan konselor untuk menanggapi langsung dengan apa yang konseli kirimkan. Konselor mempunyai waktu untuk berpikir, mengevaluasi, dan menulis balasan untuk konseli ini disebut "zona refleksi". Berbagai pilihan dari email dapat digunakan dalam proses *Cybercounseling* seperti google mail (*gmail*), yahoo mail (*ymail*), dan sebagainya. Begitu juga untuk text chat dapat menggunakan aplikasi whatsapp (WA), blackberry messenger (BBM), facebook messenger dan sebagainya. Email dan text chat dapat diakses tanpa biaya dengan syarat tersambung ke dalam jaringan (daring).

Konkritnya adalah pelayanan yang diberikan konselor harus berdasarkan teknologi yang siap tersedia untuk siapapun dan menguntungkan semua pihak. Teknologi seperti telepon genggam, video, computer, dan internet merupakan kebutuhan sehari-hari pada masa kini. Bagaimanapun pada masa mendatang, pendidikan jarak jauh dan internet menjadi cara yang sangat penting untuk menyediakan bantuan pada tempat dan waktu yang berbeda. Konselor profesional pada akhirnya menyediakan layanan konseling *online* dan mereka akan mempergunakan

teknologi untuk menyediakan pelatihan dan keterampilan.

PEMBAHASAN

Untuk memepermudah proses pemberian layanan responsif bagi individu yang berada ditempat yang sangat jauh, khususnya konseling individual maka solusi yang ditawarkan berupa pemanfaatan media internet berbasis *Cyber*. Penggunaan internet itu sendiri dapat diperoleh dengan menggunakan alat-alat elektronik seperti: *smartphones*, komputer, *netbooks*, laptop, dll. Menurut Matthews, dkk (2008: 113), ponsel dapat menyediakan platform yang berguna dan menarik untuk mendukung pelayanan terapi-terapi (konseling) bagi individu. Menurut Homer (2008: 787), keuntungan dari lingkungan belajar berbasis komputer adalah bahwa mereka mudah dikustomisasi dan oleh karena itu, dapat disesuaikan untuk memenuhi kebutuhannya secara perorangan. Adapun menurut Blasio (2008: 799), kemungkinan yang ditawarkan oleh komputer dan digitalisasi membuat komunikasi jarak jauh lebih sederhana, lebih cepat dan ekonomis serta dapat diakses dengan mudah.

Meningkatnya kehadiran komputer dan elektronik juga menyebabkan perdebatan dan perselisihan, kadang-kadang sangat sengit. Menurut Wagman (1983: 413), secara umum pengenalan elektronik dan komputer ke masyarakat telah dan akan memiliki banyak

konsekuensi. Tetapi dalam hal ini kita harus melihat segi positif dari perkembangan zaman, dimana penggunaan komputer dan alat elektronik lainnya sebagai media membantu khususnya dalam proses konseling individu berbasis *cyber*. Hal ini diperkuat oleh pernyataan (Harper, 2003; Spittaels, De Bourdeaudhuij, & Vandelanotte, 2007) (dalam McClellan, dkk) yang mengatakan kemajuan teknologi kesehatan dan internet telah memungkinkan peneliti dan dokter untuk mengembangkan inovatif "*e-health*" aplikasi yang meningkatkan akses ke perawatan dan hasil kesehatan untuk populasi dewasa dan anak-anak. Adapun menurut Vespa, dkk (2010: 58), manfaat dari penggunaan internet berupa e-mail membantu mereka dalam melakukan penelitian konseling karir. Begitu juga menurut Derks, dkk (2008: 770), menggunakan database berbasis web seperti Google Scholar untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam memahami ekspresi emosi seseorang secara online. Hal ini menunjukkan bahwa selain memberikan dampak negatif ada juga dampak positifnya terhadap penggunaan media *online* yang berbasis *cyber*.

Menurut Bhatt (2013: 91), komputasi dalam pendidikan menjadi sebuah alat vital dan komputer telah mendominasi perannya. Teknologi dalam pendidikan komputasi dapat dipahami sebagai media yang berbeda dan

teknologi untuk berinteraksi dengan masyarakat untuk tujuan pendidikan. Hal ini dapat mencakup satu atau lebih anatar lain: a) Media dan AV komunikasi, misalnya: instruksional pengiriman sistem alternatif seperti Radio, ETV, dll.; b) Pelatihan tools seperti CBT (*Computer Based Training*) dan CAD (*Computeraided Desain*), dll.; c) instruksional pengiriman dan manajemen melalui komputer dan sistem berbasis komputer, misalnya CAI (*komputer dibantu Instruction*) dll.; dan d) Internet/web berbasis pendidikan.

Adapun menurut Berchard dan Williams (2008: 1111), salah satu bentuk dari *cyber* yang dapat digunakan adalah web dengan perangkat lunak. Sedangkan menurut Cabaniss (2003), bahwa potensi teknologi informasi yang harus dimiliki oleh seorang konselor dalam hal ini yang berkaitan dengan pelayanan konseling individu adalah penggunaan komputer konferensi video untuk terapi (konseling) dan konsultasi.

Jadi dapat disimpulkan bahwa internet, seperti perangkat lunak lainnya yang berbasis *cyber* dalam hal ini dapat menggunakan alat-alat elektronik seperti: *smartphones*, komputer, *netbooks*, laptop, dll, yang bertujuan untuk pendidikan khususnya di dalam proses konseling individual.

Cybercounseling Chat-Asynchronous berbasis *android* dalam hal ini, menekankan

pada asas kerahasiaan dari konselinya dan memiliki penyimpanan data yang dapat di print-out sebagai laporan kegiatan pertanggungjawaban kinerja terhadap atasan. Kerahasiaan ini dimaksudkan agar permasalahan konseli tidak boleh sampai diketahui oleh orang lain dan benar-benar terjaga kerahasiannya. Menurut Corey (2009: 35), kerahasiaan merupakan pusat pengembangan kepercayaan dan produktifitas hubungan konseli dengan konselor yang merupakan masalah etis dan sekaligus legal. Adapun menurut Sukardi (2008: 46), asas kerahasiaan merupakan asas kunci dalam memberikan pelayanan konseling. Asas kerahasiaan inilah yang menjadi prioritas dalam proses konseling individu berbasis *cyber* yang data-datanya akan disimpan secara rapi dalam sebuah sistem, dan sewaktu-waktu dapat digunakan sebagai bukti pelaksanaan konseling oleh konselor.

Data-data proses konseling dapat disimpan di dalam sebuah komputer. Bagi sebagian besar individu, fungsi yang sangat penting dari komputer adalah untuk menyimpan data. Data yang digunakan oleh komputer dapat disimpan dalam berbagai media seperti sebagai *flash drive*, *hard disk*, *disk compact* dan pita magnetik. Menurut Wang (2010: 38), data dapat juga disimpan di *remote server*, yang mungkin terletak di tempat yang sama salah satu kantor, atau di

tempat lain atau bahkan di negara lain. Dalam proses konseling individu berbasis *cyber* ini akan digunakan penyimpanan data berupa *remote server*.

Proses *Cybercounseling Chat-Asynchronous* berbasis *android* dapat dikelompokkan dalam pelayanan responsif. Menurut ABKIN (2008: 209), pelayanan responsif adalah pemberian bantuan kepada konseli yang menghadapi kebutuhan dan masalah yang memerlukan pertolongan dengan segera, sebab jika tidak segera dibantu dapat menimbulkan gangguan dalam proses pencapaian tugas-tugas perkembangannya. Adapun tujuan dari pelayanan ini adalah sebagai upaya untuk mengintervensi masalah-masalah atau kepedulian pribadi konseli yang muncul segera dan dirasakan saat itu. Tujuan dari pelayanan ini diperkuat oleh pernyataan Prayitno, dkk (2013: 7), yaitu untuk membantu mengatasi kondisi kehidupan efektif sehari-hari yang terganggu layanan ini lebih bersifat kuratif daripada sekedar preventif.

Dalam hal pelaksanaannya konseling individu ini tidak terlepas dari dasar teoritis yang digunakan. Dengan kata lain menurut Geldard dan Geldard (2009: 25), tidak ada pendekatan tunggal konseling yang dapat memenuhi segala kebutuhan individu. Adapun menurut Hohenshil (2010: 3), mengakui bahwa konseling adalah salah satu

alat yang dapat memajukan kesehatan mental anak-anak dan orang dewasa. Sehubungan dengan ini tidak mengherankan jika sebagian besar konselor cenderung menggunakan konsep-konsep dan strategi dari beberapa pendekatan. Konseling individu ini memiliki tahapan-tahapan secara umum yang biasanya digunakan oleh praktisi dilapangan antara lain: 1) tahap pembentukan, 2) tahap inti kegiatan dan 3) tahap akhir atau penutup.

Dalam prosesnya konseling individu menekankan pada bagaimana menjalin hubungan yang penuh kehangatan, menerima konseli apa adanya tanpa ada penolakan, dan empati terhadap konseli agar konseli merasa nyaman dan mau terbuka atau jujur terhadap masalah yang dihadapi. Adapun menurut Murphy (2005) (dalam Rizq dan Target, 2008: 131), dirasa sangat penting untuk mengembangkan empati dalam proses konseling pribadi. Kegiatan seperti ini biasanya dilakukan di tahap pembentukan.

Setelah melalui tahap tersebut diharapkan konselor melakukan pemusatan pada tingkah laku saat sekarang, bukan pada perasaan (*focus on present behavior rather than on feeling*). Pemusatan pada tingkah laku saat sekarang bertujuan untuk membantu konseli agar sadar terhadap apa yang dilakukan yang menjadikannya mengalami perasaan atau masalah seperti yang dirasakan atau dialami saat sekarang. Hal ini terjadi karena sukar

bagi kita untuk mengubah perasaan dan pengalaman fisiologis seseorang tanpa mengubah apa yang dilakukan dan dipikirkan terlebih dahulu. Menurut Asay & Lambert, 1999; Beutler, Castonguay & Follette, 2006; Lambert, 1992; Wampold, 2001 (dalam Kindsvatter, dkk, 2010: 449), faktor-faktor umum seperti kekuatan konseli dan sumber daya konseli, fasilitasi aliansi terapi, dan harapan konseli, adalah kontribusi penting untuk proses perubahan.

Pada tahap ini konselor mengajak konseli untuk belajar kembali tentang Pertimbangan nilai (*value judgment*) dimana konseli perlu dibantu menilai kualitas apa yang dilakukannya dan menentukan apakah tingkah laku tersebut bertanggung jawab atau tidak. Maksudnya, setelah konseli menyadari tingkah lakunya yang menyebabkan ia mengalami masalah seperti yang dihadapinya sekarang, kemudian ia hendaknya dibantu oleh konselor untuk menilai apakah yang dilakukan itu dapat mencapai tujuan hidupnya dan memenuhi kebutuhan dasarnya. Menurut Harvey & Herrild (2005) (dalam Pryor, 2010: 36), bahwa satu-satunya cara konseli dapat beralih ke rasa nyaman adalah ketika mereka benar-benar tahu (sadar) apa yang diinginkan dan diingat sebagai prioritas. Tanpa adanya kesadaran konseli mengenai ketidakefektivan tingkah lakunya dalam mencapai tujuan

hidupnya maka tidak mungkin ada perubahan pada diri konseli tersebut.

Selanjutnya konselor mengajak konseli untuk merencanakan tingkah laku yang bertanggung jawab (*planning responsible behavior*) dimana konselor bersama-sama dengan konseli membuat rencana tindakan efektif yang akan mengubah tingkah laku yang tidak bertanggung jawab kearah tingkah laku yang bertanggungjawab sehingga konseli tersebut dapat mencapai tujuan yang diharapkan. Rencana tindakan yang efektif berupa rencana yang sederhana, dapat dicapai, terukur, segera, dan terkendali oleh konseli. Tidak lupa dalam proses konseling konselor mengajak konseli untuk melakukan kesepakatan (*commitment*). Menurut Luyckx (2010: 52), untuk membantu konseli dengan identitas bingung konselor menggunakan kesepakatan (*commitment*) sebagai hal yang mendasari untuk mengarahkan pada efek yang positif. Suatu rencana akan bermanfaat jika konseli membuat suatu komitmen khusus untuk melaksanakan rencana yang telah disusunnya atau dibuatnya. Komitmen tersebut dapat dibuat secara lisan dan atau secara tulisan.

Setelah kegiatan berjalan dengan lancar maka sampailah pada tahapan yang terakhir yaitu menutup proses konseling dengan melakukan evaluasi proses dan hasil yang

sudah dicapai selama proses konseling berlangsung.

PENUTUP

Kesimpulan

Perangkat lunak lainnya yang berbasis *cyber* dapat digunakan pada alat-alat elektronik seperti *smartphones*, komputer, *netbooks*, laptop, dll, yang bertujuan untuk pendidikan khususnya di dalam proses konseling individual. *Cybercounseling Chat-Asynchronous* berbasis *android* dalam hal ini, menekankan pada asas kerahasiaan dari konselinya dan memiliki penyimpanan data yang dapat di *print-out* sebagai laporan kegiatan pertanggungjawaban kinerja terhadap atasann.

Saran

Konselor dapat meningkatkan layanan konseling berbasis *Cybercounseling Chat-Asynchronous* dengan seoptimal mungkin guna membantu konseli dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi dengan menggunakan modul *Cybercounseling Chat-Asynchronous*.

DAFTAR RUJUKAN

- ABKIN. 2008. *Penataan Pendidikan Profesional Konselor dan Layanan Bimbingan dan Konseling Dalam Jalur Pendidikan Formal*. Jakarta: Depdiknas.
- Barak, Azy. 2008. *Psychological Aspects of Cyberspace (Theory, Research, Applications)*. New York: Cambridge University Press.

- Barth, James. L. 1990. *Methods of Instruction in Social Studies Education*. New York: University Press of America.
- Creswell, J. 2015. *Educational Research, Planing, Conducting, and Evaluating Quantitative and Qualitative*. Alih Bahasa: Helly P. S., & Sri, M. S. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hart, G. M. 1976. *Values clarification for counselor: How counsellors, social workers, psychologists, and techniques*. Springfield, Illinois: Charles C. Thomas Publisher.
- Gackenbach, Jayne. 2007. *Psychology and the Internet*. New York: USA. Academic Press (AP).
- Goss, Stephen., Anthony, K., 2003. *Technology in Counselling and Psychotherapy*. New York: Palgrave MacMillan.
- Hall, B. 1973. *Values Clarification as Learning Process*. New York: Paulist Press.
- Hidayah, N. 2012. *Teknik Pemahaman Individu (Modul untuk materi PLPG)*. Malang: Universitas Negeri Malang.
- Jahja, Y. 2011. *Psikologi Perkembangan*. Jakarta: Kencana.
- Jarolimek . 1974. *Social Studies Competencies and Skills: Learning To Teach As An Intern*. New York: MacMillan.
- Kraus, Ron., Stricker, G., Speyer, C. 2011. *Online Counselling : A Handbook For Mental Health Professionals*. New York: USA. Academic Press (AP).
- May, R. 2010. *The Art of Counseling*. Alih Bahasa: Darmin Ahmad & Afifah Inayati. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- McLeod, John. 2013. *An Introduction to Counselling*. New York : USA. Mc Graw Hill Education. Open University Press.
- Mulyana, D. 2000. *Suatu Pengantar Ilmu Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Pedersen, P. B., Crethar, H. C., & Calson, J. 2008. *Inclusive Cultural Empathy: Making Relationships Central In Counseling and Psychotherapy*. Washington DC: American Psychological Association.
- Rusman. 2012. *Modul-Modul Pembelajaran Mengembangkan Profesionalisme Guru*. Jakarta: PT Raja Garfindo Persada.
- Santrock, J.W. 2007. *Child Development, eleven edition*. University of Texas, Dallas. McGraw-Hill Companies, Inc.
- Setyosari, P. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan dan Pengembangan (Edisi ke 2)*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Slavin, R.E. 2006. *Educational Psychology*. USA: Pearson Educational Inc.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian & Pengembangan Research and Development*. Bandung: Alfabeta Bandung.
- Yusuf, S., & Nurihsan, A. J, 2008. *Landasan Bimbingan dan Konseling*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.