

**LAPORAN PENELITIAN**

**EFEKTIVITAS LAYANAN KONSELING ONLINE  
UNTUK MAHASISWA DI PERGURUAN TINGGI**



**Ketua:**

[5811989052] Dr.,Dra. LUCIA HERNAWATI, M.S.

**Anggota:**

[5811996194] Drs. HARYO GOERITNO, M.Si.

**UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA  
SEMARANG**

# PENGESAHAN LAPORAN PENELITIAN

1. Judul : Efektivitas Layanan Konseling Online untuk Mahasiswa di Perguruan Tinggi
2. Ketua Tim
  - a. Nama : Dr.,Dra. LUCIA HERNAWATI, M.S.
  - b. NPP : 5811989052
  - c. Program Studi : Psikologi
  - d. Perguruan Tinggi : Unika Soegijapranata
  - e. Alamat Kantor/Telp/Faks/surel : herna@unika.ac.id
3. Anggota Tim
  - a. Jumlah Anggota : Dosen 1 orang  
Mahasiswa 0 orang
4. Biaya Total : Rp. 0,00


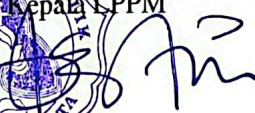


Semarang, Januari 2022  
Ketua Tim Pengusul



Dr.,Dra. LUCIA HERNAWATI, M.S.  
NPP : 5811989052

Menyetujui,  
Kepala LPPM



Dr. Y. TRION NALESTI DEWI, S.H., M.Hum.

Anggota Dosen:  
[5811996194]Drs. HARYO GOERITNO, M.Si.,



Catatan:

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 :  
'Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah'
- Dokumen ini telah diberi tanda tangan digital, tidak memerlukan tanda tangan dan cap basah
- Dokumen ini dapat dibuktikan keasliannya dengan menggunakan qr code yang telah tersedia

# BERITA ACARA REVIEW

Program Studi Psikologi - Psikologi  
Universitas Katolik Soegijapranata Semarang

Pada hari ini, 26 Juni 2022 telah diadakan review kegiatan penelitian/pengabdian dengan judul:

## Efektivitas Layanan Konseling Online untuk Mahasiswa di Perguruan Tinggi

Dengan catatan review sebagai berikut:

- 1. laporan penelitian sudah ditulis lengkap. 2. dalam ringkasan awal sebaiknya tidak menggunakan kata sambung "sehingga" pada permulaan kalimat (2x). 3. Perlu ditegaskan bahwa efektivitas layanan konseling itu dilihat dari sisi konselor atau koseli? atau keduanya? 4. Perlu dijelaskan siapa yang menjadi pengamat untuk keabsahan data. 5. dalam triangulasi metode sebaiknya dilaporkan apa yang dilakukan dlm penelitian, bukan dikatakan "beberapa teknik pengumpulan data" (beberapa itu apa saja)? 6. Sebagai kesimpulan apakah bentuk layanan konseling berpengaruh pada efektivitas konseling?
- Road map penelitian.- Sub bab elemen terapeutik dihapus saja.- Tegaskan bahwa konselor adalah mahasiswa.- Data demografi partisipan dilihat dengan detil, termasuk status sosek, usia
- oke
- 1. Pada latar belakang bisa ditambahkan mengenai situasi pandemi yang tidak memungkinkan pembelajaran tatap muka, harus online. 2. Jika yang mau diteliti adalah efektifitas layanan secara umum, bukan efektifitas terapi/konselingnya, maka masalah elemen therapeutic online jangan terlalu ditonjolkan. 3. karena ini adalah penelitian kualitatif maka perlu diperkuat mengenai kriteria keabsahan informasi, misalnya triangulasi metode itu diberi penjelasan dan dilaksanakan secara ketat. 4. Tentang bentuk layanan yang akan diteliti apakah semua bentuk: email, video call, chat, telepon, atau tergantung pada subjek masing-masing? perlu ditegaskan. 5. Bagaimana mengukur efektifitas layanan, apa alat ukurnya, dll. apakah ada standard objektif yang dipakai? atau hanya berdasar persepsi subjek pribadi, bersifat subjektif atau objektif? Perlu dijelaskan.
- Laporan sudah diperbaiki. Ok selesai.

Reviewer 1



Dr. MARTINUS TUKIR HANDOKO,  
M.Sc.,FIC.

Reviewer 2



Dr. CHRISTIN WIBHOWO, S.Psi. M.Si.



Catatan:

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 :  
'Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah'
- Dokumen ini telah diberi tanda tangan digital, tidak memerlukan tanda tangan dan cap basah
- Dokumen ini dapat dibuktikan keasliannya dengan menggunakan qr code yang telah tersedia

## DAFTAR ISI

Ringkasan	3
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	<b>4</b>
A. Latar Belakang	4
B. Tujuan	5
C. Manfaat	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	<b>6</b>
A. Pengertian Efektivitas Layanan Konseling Online untuk Mahasiswa di Perguruan Tinggi	6
B. Bentuk Konseling Online	6
C. Prosedur Konseling Online	7
D. Efektivitas Layanan Konseling Online	7
<b>BAB III METODE</b>	<b>11</b>
A. Tema Penelitian	11
B. Subjek Penelitian	12
C. Metode Pengumpulan Data	12
D. Kriteria Keabsahan Data dalam Penelitian Kualitatif	12
E. Metode Analisa Data	13
<b>BAB IV PELAKSANAAN dan HASIL PENELITIAN</b>	<b>15</b>
A. Pelaksanaan	15
B. Pembahasan	43
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>45</b>

**DAFTAR BAGAN**

Bagan 1 Kerangka Pikir Efektivitas Layanan Konseling Online untuk Mahasiswa di Perguruan Tinggi	9
Bagan 2 Analisa Subjek 1	17
Bagan 3 Analisa Subjek 2	21
Bagan 4 Analisa Subjek 3	25
Bagan 5 Analisa Subjek 4	28
Bagan 6 Analisa Subjek 5	31
Bagan 7 Analisa Subjek 6	34
Bagan 8 Analisa Subjek 7	37
Bagan 7 Analisa Subjek 8	40
Bagan 8 Kesimpulan Hasil Analisa Kasus Seluruh Subjek	42

## RINGKASAN

Semua orang berpotensi memiliki masalah. Demikian pula dengan individu yang berusia 19-24 tahun yang notabene sedang kuliah di perguruan tinggi. Sebagai sebuah institusi pendidikan tinggi, perguruan tinggi pada umumnya memiliki unit bimbingan dan konseling yang membuat berbagai program untuk membantu mahasiswa menyelesaikan masalah akademik dan non akademik. Salah satu program layanan konseling yang dijalankan di masa pandemi ini adalah layanan konseling online. Pada dasarnya layanan konseling online sangat potensial membantu mahasiswa menyelesaikan masalah. Mahasiswa tidak perlu datang ke kampus, lepas dari sosial stigma, tidak perlu cemas dan gugup menghadapi seorang psikolog/konselor. Mahasiswa yang memiliki jadwal kuliah yang padat atau malu bertemu psikolog/konselor dapat memakai layanan konseling online. Setelah pandemi berakhir sekalipun, layanan konseling *online* dapat dilaksanakan mendukung konseling tatap muka. Selain kelebihan konseling online, terdapat pula kelemahannya seperti jaringan internet yang putus sambung membuat konseling *online* tidak efektif karena konseli terpaksa harus mengulang apa yang telah disampaikan. Ini berpotensi membuat konseling memiliki durasi panjang dan konseli menanggung biaya kuota yang banyak, serta tidak mudah memahami konten masalah konseli. Ditambah lagi kesempatan konselor untuk melihat bahasa tubuh dan memahami ekspresi perasaan terbatas. Walaupun layanan konseling *online* berpotensi untuk membantu menyelesaikan berbagai masalah mahasiswa namun perlu penelitian untuk mendukung evaluasi dan pembuatan strategi regulasi layanan konseling online di perguruan tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi layanan konseling online di perguruan tinggi dari sudut pandang mahasiswa sebagai pengguna layanan konseling online. Delapan orang mahasiswa dari empat universitas di kota Semarang (UNDIP, UNNES, UDINUS, UNIKA Soegijapranata) yang pernah mendapat layanan konseling *online* di kampusnya terlibat sebagai partisipan dalam penelitian ini. Dengan metode kualitatif akan dilakukan wawancara mendalam untuk mengetahui persepsi partisipan tentang bentuk, proses dan efektivitas konseling *online* yang pernah diikutinya. Data akan dianalisa secara kualitatif untuk mengetahui fenomena layanan konseling *online* untuk mahasiswa di perguruan tinggi. Luaran penelitian ini berupa publikasi artikel di jurnal konseling sinta 2

Kata kunci: konseling online, mahasiswa, perguruan tinggi

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Hampir semua orang memiliki masalah psikis seperti stress, kesepian, konflik sosial walau sekali dalam hidupnya [1],[2]. Khususnya pada usia 10 – 25 tahun, individu sangat berpotensi untuk mengalami masalah psikis. Karena pada usia kanak-kanak akhir hingga dewasa awal, individu mulai beralih dari kehidupan kanak-kanak yang lekat dengan aktivitas bermain pada kehidupan yang lebih serius dan menuntut pemenuhan berbagai macam norma sosial[3]. Namun di tengah berbagai problematika yang dialami, hanya sedikit yang mencari bantuan pada profesional [4],[5]

Pada individu yang berusia 19-24 tahun, berada pada fase dewasa awal dan tengah duduk di bangku kuliah perguruan tinggi. Pada fase ini keinginan untuk bebas, berelasi sosial dengan teman, ingin mencoba hal-hal baru nampak dominan. Untuk membantu mahasiswa menyelesaikan masalahnya, perguruan tinggi memiliki unit bimbingan dan konseling yang diantaranya menyediakan layanan konseling tatap[6]. Mahasiswa yang berusia 19-24 tahun akrab dengan internet. Sehingga layanan konseling di perguruan tinggi dapat berupa konseling *online* disamping konseling tatap muka untuk membantu masalah akademik dan non akademik [4].

Banyak penelitian yang membuktikan bahwa konseling *online* sama efektifnya dengan konseling tatap muka. Bahkan dalam menangani kasus-kasus klinis seperti depresi, *anxiety*, *schizophrenia* [7]. Namun beberapa penelitian menemukan bahwa konseling *online* tidak efektif karena mengisyaratkan jaringan internet yang stabil, konselor tidak bisa melihat bahasa tubuh konseli, tidak mudah memahami perasaan konseli, berpotensi untuk terjadi miskomunikasi dengan konseli karena tidak memahami masalah yang dialami konseli. Sehingga konselor tidak mudah pula membawa konseli untuk mencapai *insight* [4]

Berdasarkan hasil survey awal peneliti pada 8 orang mahasiswa dari empat universitas (Undip, Unnes, Unika, Udinus) yang pernah mendapat layanan konseling *online* di kampus masing-masing pada tanggal 3 september 2021 via *video call*, diperoleh informasi empat orang mahasiswa menyebutkan konseling *online* sangat memuaskan karena memberi kesempatan untuk menyampaikan masalah secara nyaman tidak perlu tatap muka yang memberi kesan interogasi, tidak ada sosial stigma. Sedangkan empat orang lainnya menyebutkan konseling *online* tidak menyenangkan, konselor tidak paham yang disampaikan konseli karena saat *sharring*, jaringan internet putus sambung. Usaha memperjelas masalah membuat konseling berjalan lama dan biaya kuota membengkak. Disamping itu konselor bicara berputar-putar dan tidak mencapai solusi masalah.

Berdasar berbagai uraian di atas maka tidak bisa lagi ditunda untuk meneliti efektivitas

layanan konseling online untuk mahasiswa di perguruan tinggi. Karena disatu pihak konseling *online* sangat berpotensi menjadi pilihan dalam memberi layanan konseling bagi mahasiswa namun efektivitasnya masih perlu dukungan banyak riset. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif agar eksplorasi yang mendalam dapat dilakukan pada partisipan, dan informasi yang diperoleh dapat dipakai untuk memaksimalkan pelaksanaan konseling *online* di perguruan tinggi.

### **B. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian mengevaluasi efektivitas layanan konseling *online* untuk mahasiswa di perguruan tinggi dari sudut pandang mahasiswa sebagai pengguna layanan konseling *online*.

### **C. Manfaat Penelitian**

1. Secara teoretis: mengembangkan ilmu psikologi kesehatan, ilmu bimbingan dan konseling.
2. Secara praktis: memberikan informasi pada unit Bimbingan dan Konseling di berbagai universitas di Semarang agar dapat mengupayakan layanan konseling *online* lebih efektif.



## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### A. Pengertian Efektivitas Layanan Konseling *Online* untuk Mahasiswa di Perguruan Tinggi

Efektif berasal dari bahasa Inggris *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Efektivitas menunjuk ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektivitas adalah tingkat keberhasilan dalam mencapai tujuan atau sasaran [8].

Layanan konseling *online* adalah pemberian layanan psikologis (*mental-behavioural*), tidak terbatas pada terapi, konsultasi dan psikoedukasi yang difasilitasi oleh psikolog/konselor kepada konseli bukan dengan cara tatap muka namun melalui komunikasi yang berjarak dengan menggunakan teknologi seperti telepon, *vidcall*, *chatting* (*synchronous/langsung*) dan *email* (*asynchronous/tidak langsung*) [9]. Dalam konseling *online* terjadi relasi terapeutik melalui *smartphone* atau komputer antara konselor dan konseli yang berbeda lokasi [10]. Di Indonesia konseling *online* merupakan praktek konseling yang profesional. Dilakukan dengan mengirim pesan dari konselor kepada konseli atau sebaliknya dari lokasi yang terpisah dengan memakai media elektronik dan jaringan internet. Konseling *online* dilakukan melalui *website*, *email*, *chatting*, telepon [11]

Mahasiswa di perguruan tinggi adalah individu yang tengah belajar di tingkat pendidikan tinggi. Pada umumnya mahasiswa kuliah di perguruan tinggi pada usia 19 – 24 tahun [12]

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa efektivitas layanan konseling *online* untuk mahasiswa di perguruan tinggi adalah pemberian layanan psikologis (*mental-behavioural*), tidak terbatas pada terapi, konsultasi dan psikoedukasi yang difasilitasi oleh psikolog/konselor kepada individu yang tengah belajar di tingkat pendidikan tinggi bukan dengan cara tatap muka namun melalui komunikasi yang berjarak dengan menggunakan teknologi seperti telepon, *vidcall*, *chatting* dan *email* yang berhasil dalam mencapai tujuan atau tepat guna.

### B. Bentuk Konseling Online

Konseling online adalah salah satu bentuk dari intervensi psikologis yang diberikan secara *online* [4]. Bentuk konseling *online* yang pada umumnya diberikan untuk konseli: (a) *website*. Dari alamat *website* ini konseli dapat mengakses layanan konseling yang akan diberikan konselor; (2) telepon dan *text-chat*. Konseling *online* dapat dilakukan melalui telepon atau *text-chat*, via aplikasi misalnya WhatsApp atau provider misalnya simpati, indosat; (3) *email*, singkatan dari *electronic mail* (surat elektronik). Melalui *email*, konseli dapat menyampaikan permasalahannya melalui tulisan kepada konselor; (4) *video*

*conference*, memungkinkan untuk mendapat bantuan konselor dan bertemu dengan berbagai konseli lain dari tempat yang berbeda-beda[13]

Berdasar penelitian yang dilakukan, ditemukan bahwa bentuk konseling *online* yang sering dipilih konseli dan konselor adalah (1) *email*; (2) *text-chat*; (3) telepon; (4) *video conference*; (5) *group text-chat* [14]

Di Indonesia bentuk konseling *online* yang populer dipakai pada perguruan tinggi adalah *e-mail*, *text-chat*, telepon, *video call*[15]

Dari berbagai uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa bentuk konseling online yang digunakan adalah *website*, telepon, email, *video conference*. Yang dipakai pada penelitian adalah yang populer dipakai di Indonesia yaitu *e-mail*, *text-chat*, telepon, *video call*

### C. Proses Konseling Online

Proses konseling pada umumnya terdiri dari (a) tahap awal (membangun relasi); (b) pemberian intervensi psikologis; (c) terminasi [16]. Pada pelaksanaan konseling *online* terdapat beberapa tahap yaitu (a) tahap persiapan. Konselor dan konseli mempersiapkan perangkat keras dan lunak yang mendukung terselenggaranya konseling online. Seperti perangkat komputer/laptop, *smartphone* yang dapat terkoneksi dengan internet. Demikian pula harus dipastikan *mic*, *webcam* dalam keadaan baik dan tersedia *headset*; (b) tahap pelaksanaan, konselor membantu konseli untuk tercipta suasana konseling yang kondusif. Konselor mampu memahami masalah konseli; konselor mampu memahami perasaan konseli; konselor mampu membantu menyelesaikan masalah konseli; (c) pengakhiran, konselor dan konseli sepakat mengakhiri konseling[6]. Konseli akan merasakan bagaimana proses terapeutik dalam konseling *online* yang berlangsung. Konseli akan merasakan apakah konten masalah dan perasaannya dipahami konselor, apakah tercapai pemecahan masalah atau tidak, apakah pengakhiran konseling dipaksakan walau seharusnya belum selesai atau pengakhiran berdasar kesepakatan bersama secara empatik.

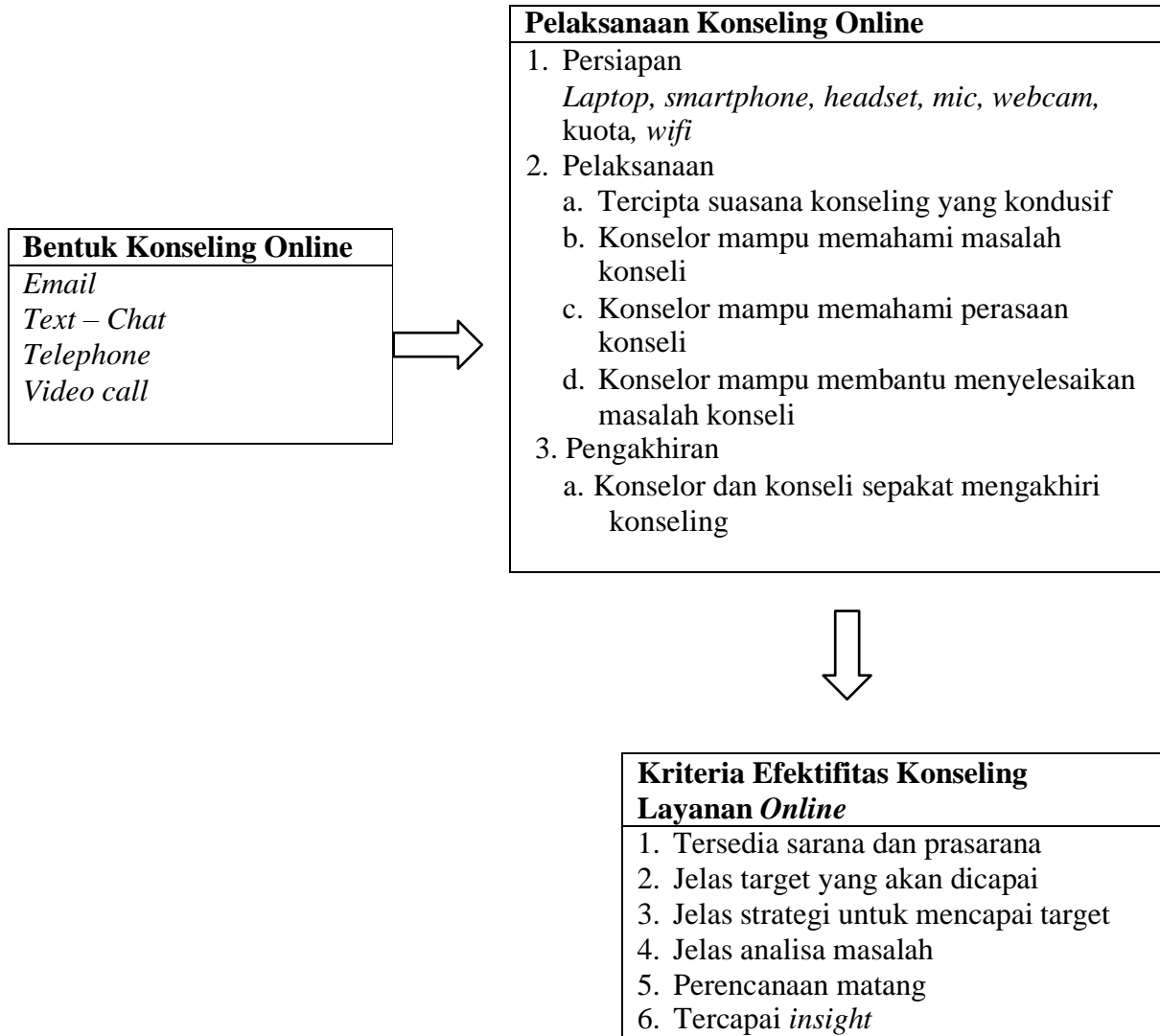
### D. Efektivitas Layanan Konseling Online

Efektivitas konseling *online* di perguruan tinggi masih menjadi tantangan. Jaringan internet yang putus sambung membuat konseling *online* tidak efektif karena konseli terpaksa harus mengulang apa yang telah disampaikan. Ini berpotensi membuat konseling memiliki durasi panjang dan memberi biaya kuota yang banyak untuk konseli, disamping itu tidak mudah memahami konten masalah konseli. Ditambah lagi kesempatan konselor untuk melihat bahasa tubuh dan memahami ekspresi perasaan terbatas. Dengan adanya keterbatasan pemberian layanan konseling *online*, perlu dievaluasi efektivitas pemberian layanan konseling di perguruan tinggi. Agar semakin hari dapat semakin sempurna.

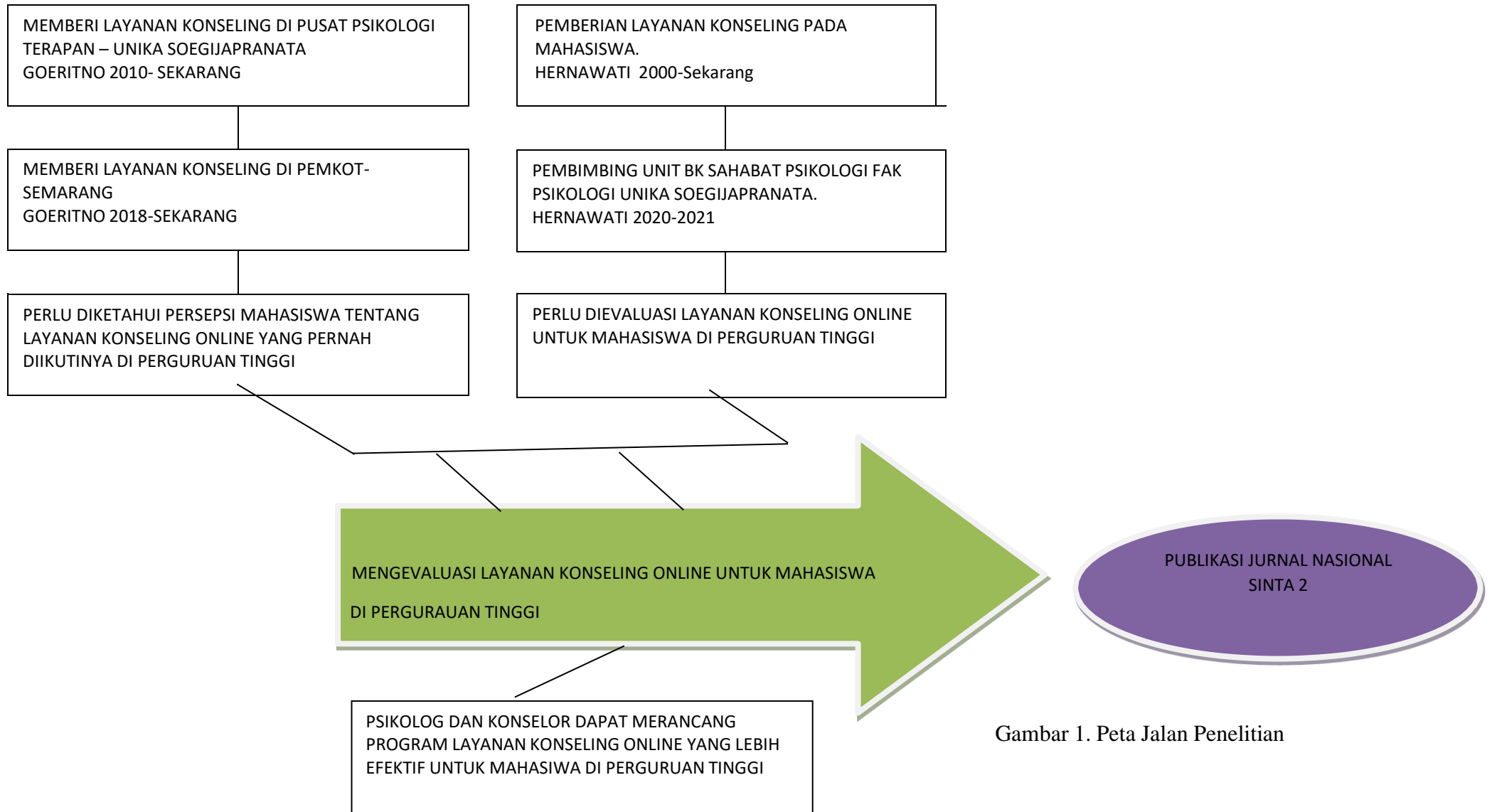
Karena sebenarnya layanan konseling *online* di perguruan tinggi sangat potensial dalam melengkapi layanan konseling tatap muka. Lepas dari pandemi pun, konseling online masih dapat dipakai di perguruan tinggi [9]

Kriteria atau ukuran pencapaian disebut efektif atau tidak dalam konseling *online* adalah sebagai berikut:

- a. Tersedia sarana dan prasarana, dalam bentuk perangkat keras dan jaringan internet yang stabil pada kedua belah pihak, konselor dan konseli.
- b. Jelas target yang akan dicapai konselor bersama konseli
- c. Jelas strategi konselor untuk membantu konseli mencapai *insight*
- d. Jelas analisa masalah konseli yang dilakukan konselor
- e. Perencanaan konselor matang
- f. *Insight* (pencerahan) tercapai [8]



**Bagan I**  
Kerangka Pikir Efektifitas Layanan Konseling *Online*  
untuk Mahasiswa di Perguruan Tinggi



Gambar 1. Peta Jalan Penelitian

## BAB III METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang bertumpu pada pendekatan fenomenologi. Adapun fenomenologi merupakan metode untuk menjelaskan fenomena atau segala sesuatu yang dengan suatu cara tertentu tampil dalam kesadaran manusia, baik sebuah rekaan maupun kenyataan [16]

### A. Tema Penelitian

Tema penelitian yang diungkap pada penelitian ini terdiri atas beberapa komponen:

1. Bentuk konseling *online*

Mengetahui alat dukung yang dipakai dalam konseling *online*. Apakah melalui *e-mail*, *text-chat* bersifat tidak langsung (*asynchronous*) atau telepon, *video call* yang bersifat langsung (*synchronous*). Masing-masing alat dukung tersebut memiliki kelemahan dan kelebihan. Pada cara yang *asynchronous*, jaringan internet yang tidak lancar sekalipun, konseli masih dapat menyampaikan konten masalah dan perasaannya namun dengan cara yang *asynchronous* akan terganggu

2. Pelaksanaan konseling *online*

Mengetahui persepsi konseli tentang persiapan, pelaksanaan, pengakhiran konseling *online* yang dilaksanakan. Apakah persiapan konselor dan konseli memadai berkait perangkat komputer/laptop, *smartphone headset*, *mic*, *webcam*, kuota, wifi; apakah pelaksanaan konseling memadai menurut konseli: konselor membantunya untuk tercipta suasana konseling yang kondusif; konselor mampu memahami masalahnya; konselor mampu memahami perasaannya; konselor mampu membantu menyelesaikan masalahnya; (c) pengakhiran, konselor dan konseli sepakat mengakhiri konseling

3. Efektifitas layanan konseling *online*

Mengetahui persepsi konseli tentang efektivitas konseling *online*. Menurut konseli apakah tersedia sarana dan prasarana untuk pelaksanaan konseling *online*; apakah jelas target yang akan dicapai dalam konseling *online*; apakah jelas strategi untuk mencapai target yang telah ditetapkan; apakah konselor membuat analisa masalah konseli secara jelas; apakah perencanaan matang dalam melakukan *problem solving*; apakah *insight* (pencerahan) tercapai

## **B. Subjek Penelitian**

Teknik dalam rekrutmen subjek pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive incidental sampling*. Tujuan teknik sampling dalam penelitian kualitatif adalah untuk menjangkau sebanyak mungkin informasi dari berbagai macam sumber dan konstraknya. Selain itu untuk merinci kekhususan yang ada ke dalam konteks yang unik dan menggali informasi yang akan menjadi dasar dari rancangan dan teori yang muncul. Oleh sebab itu, pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive incidental sampling* atau sampel yang bertujuan, dengan kata lain meskipun sampel diambil secara insidental tetapi sebelum penarikan sampel sudah ditentukan kriteria tertentu yang merupakan karakteristik sampel dan teknik pengambilan disesuaikan dengan tujuan penelitian. Karakteristik utama untuk pengambilan sample adalah mahasiswa berstatus aktif kuliah (tidak sedang cuti kuliah) di Universitas Diponegoro, Universitas negeri Semarang, Universitas Dian Nuswantoro, Universitas Katolik Soegijapranata dan pernah mendapat layanan konsleing *online* di universitasnya.

Jumlah subjek yang dibutuhkan dalam penelitian ini berjumlah 8 orang mahasiswa, berasal dari Universitas Diponegoro, Universitas negeri Semarang, Universitas Dian Nuswantoro, Universitas Katolik Soegijapranata masing-masing 2 orang.

## **C. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam dan observasi yang dilakukan melalui *platform google meet*.

Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam. Dalam wawancara tak terstruktur atau yang dikenal wawancara mendalam, pertanyaan-pertanyaan yang akan dikemukakan kepada subjek penelitian (informan) akan berkembang tergantung pada kemampuan dan pengalaman peneliti untuk mengembangkan suatu pertanyaan lanjutan sesuai dengan jawaban informan [16]

Observasi atau pengamatan yang dilakukan dalam penelitian ini berupa observasi terhadap kesan umum kondisi fisik subyek, cara subjek bercerita, dan sikap subjek pada saat wawancara.

## **D. Kriteria Keabsahan Data dalam Penelitian Kualitatif**

Terdapat beberapa teknik pemeriksaan yang dapat digunakan dalam menguji keabsahan data pada penelitian kualitatif, meliputi perpanjangan keikutsertaan, ketekunan atau keajegan pengamatan, triangulasi, pengecekan sejawat, analisis kasus negatif, pengecekan anggota,

kecukupan referensial atau uraian rinci, serta audit kebergantungan dan audit kepastian. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan dua metode keabsahan data yaitu:

1. Ketekunan dan keajegan pengamat.

Ketekunan pengamat berarti mencari secara konsisten interpretasi dengan berbagai cara dalam kaitan dengan proses analisis yang konstan atau tentatif. Ketekunan pengamat bermaksud menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan atau isu yang sedang dicari dan kemudian memusatkan pada hal-hal tersebut secara rinci. Maka dapat dikatakan bahwa ketekunan pengamat berfokus pada "kedalaman" untuk menggali informasi atau persoalan

2. Metode triangulasi

Triangulasi adalah metode pemeriksaan yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data tersebut untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data yang diperoleh.

Triangulasi dalam penelitian ini menggunakan 2 jenis teknik;

a. Triangulasi menggunakan metode

Memeriksa derajat kepercayaan dengan beberapa teknik pengumpulan data, serta dapat juga dilakukan dengan pemeriksaan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama

b. Pemeriksaan sejawat melalui diskusi

Teknik ini dilakukan dengan cara mengekspos hasil sementara ataupun hasil akhir yang diperoleh dalam bentuk diskusi analitik dengan rekan sejawat.

### **E. Metode Analisis Data**

Analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif berdasarkan sudut pandang fenomenologi. Terdapat tahapan penting dalam melakukan analisis data dalam studi fenomenologi yaitu:

1. Menentukan lingkup fenomena yang akan dikaji melalui para subjek
2. Menyusun daftar pertanyaan untuk mengungkap pemahaman dari pengalaman subjek
3. Mengumpulkan data atau informasi dari subjek yang mengalami fenomena yang diteliti  
Melalui teknik pengumpulan data, seperti wawancara dan observasi
4. Melakukan analisis data fenomenologi melalui beberapa tahap, yaitu :
  - a. Tahap awal, mendeskripsikan fenomena yang dialami subjek secara menyeluruh
  - b. Tahap *horizontalization*, melakukan inventarisasi pertanyaan-pertanyaan penting yang relevan dengan topik penelitian.



- c. Tahap *cluster of meaning*, mengklasifikasikan pertanyaan-pertanyaan yang telah diinventarisasi ke dalam tema-tema atau unit-unit makna. Dalam tahap ini terdapat prosedur yang harus dilakukan, sebagai berikut :
  - a. *Textural description*, mendeskripsikan fenomena yang dialami oleh subjek.
  - b. *Structural description*, menuliskan bagaimana fenomena itu dialami oleh subjek.  
Peneliti juga mencari segala makna berdasar pada opini, perasaan, harapan, maupun penilaian terhadap fenomena yang diteliti.
5. Tahap deskripsi esensi, membangun deskripsi secara menyeluruh mengenai esensi serta makna dari fenomena yang dialami subjek secara keseluruhan.
4. Melaporkan hasil penelitian mengenai suatu fenomena yang dialami subjek , dengan tujuan menunjukkan bahwa terdapat struktur yang penting pada fenomena tersebut [17]

## **BAB IV**

### **PELAKSANAAN DAN HASIL PENELITIAN**

#### **A. Pelaksanaan Penelitian**

Pengumpulan data dilakukan pada tanggal 23 april sampai 7 mei 2022 melalui *google meet*.

#### **Subyek 1**

##### **Identitas**

Nama : T  
Usia : 21 tahun  
Jenis kelamin : Laki-laki  
Fakultas/Universitas : Teknik Sipil/UNDIP  
Semester : 6  
Alamat rumah : Kendal  
Anak ke : 2 dari 3 bersaudara

##### **Hasil observasi**

Subyek berperawakan atletis, dan rambut pendek. Wajah tegang, tanpa senyum. Tampilan fisik menunjukkan subyek adalah orang yang serius. Kooperatif saat proses wawancara. Adapun proses wawancara berjalan dengan lancar. Subyek secara terbuka menceritakan bagaimana konselor membantunya dalam konseling online yang diikutinya. Wawancara dilaksanakan siang hari, subjek berada di kamarnya. Tampak rumah sepi dan tidak ada suara yang mengganggu.

##### **Hasil wawancara**

#### **Subyek 1**

##### **Latar belakang subyek**

Subjek adalah anak 2 dari 3 bersaudara. Subyek tinggal bersama orangtua. Ayang adalah seorang PNS kerja di kantor pemerintahan di kendal sedangkan ibu berwirausaha- mengelola toko batik. Orangtua selalu mengajarkan agar anak bisa melakukan yang terbaik. Dalam keseharian orangtua selalu memenuhi apa yang diminta anak-anak namun subyek harus berprestasi akademik. Padahal menurut subyek, untuk berprestasi akademik di kampusnya tidak mudah. Dosen pelit memberi nilai. Teman-teman sulit diajak kerjasama mengerjakan tugas kelompok.

Dengan masalah yang dimilikinya tersebut, subyek ingin mengikuti konseling agar bisa mendapat bantuan untuk membuat strategi agar prestasi akademik dapat maksimal, setidaknya dapat diraih IP 3,5 di akhir semester genap ini. Konseling dilakukan 14 april 2022. Konseling dilakukan secara online dengan *chatting – whatsapp*.

Dalam prosesnya (1)subyek menghubungi admin unit layanan bimbingan dan konseling (BK) universitas untuk melihat ketersediaan konselor dan menetapkan kesepakatan hari dan jam konseling. Konselor di unit layanan BK ini adalah mahasiswa yang telah dilatih untuk memberi layanan konseling pada mahasiswa; (2)Berdasarkan kesepakatan bersama antara subyek dengan konselor, konseling online akan dilaksanakan dengan memakai platform whatsapp – chatting. Dalam pelaksanaannya satu kali *text* dikirim subyek maka lima sampai sepuluh menit berikutnya baru konselor memberi respon. Subyek menanyakan pada konselor, apakah ada kendala sinyal atau apa yang terjadi sehingga waktu respon lama namun tidak ada penjelasan dari konselor. Waktu respon yang lama membuat subyek merasa tidak sabar, jengkel serta merasa disepelekan dan tidak dianggap penting masalahnya. Setelah konseling berjalan 30 menit, subyek memutuskan untuk menyudahi konseling karena subyek merasa konselor tidak profesional. Tanpa mengatakan keinginan menyudahi konseling kepada konselor, konseling berakhir dengan sendirinya karena *chatting* terakhir dari konselor tidak direspon oleh subyek. Subyek tidak mendapat solusi dari masalahnya dan ia merasa menghabiskan waktu dan energi dengan sia-sia.

### **Analisis Subyek 1**

#### **Bentuk Konseling Online**

*Text-chat*

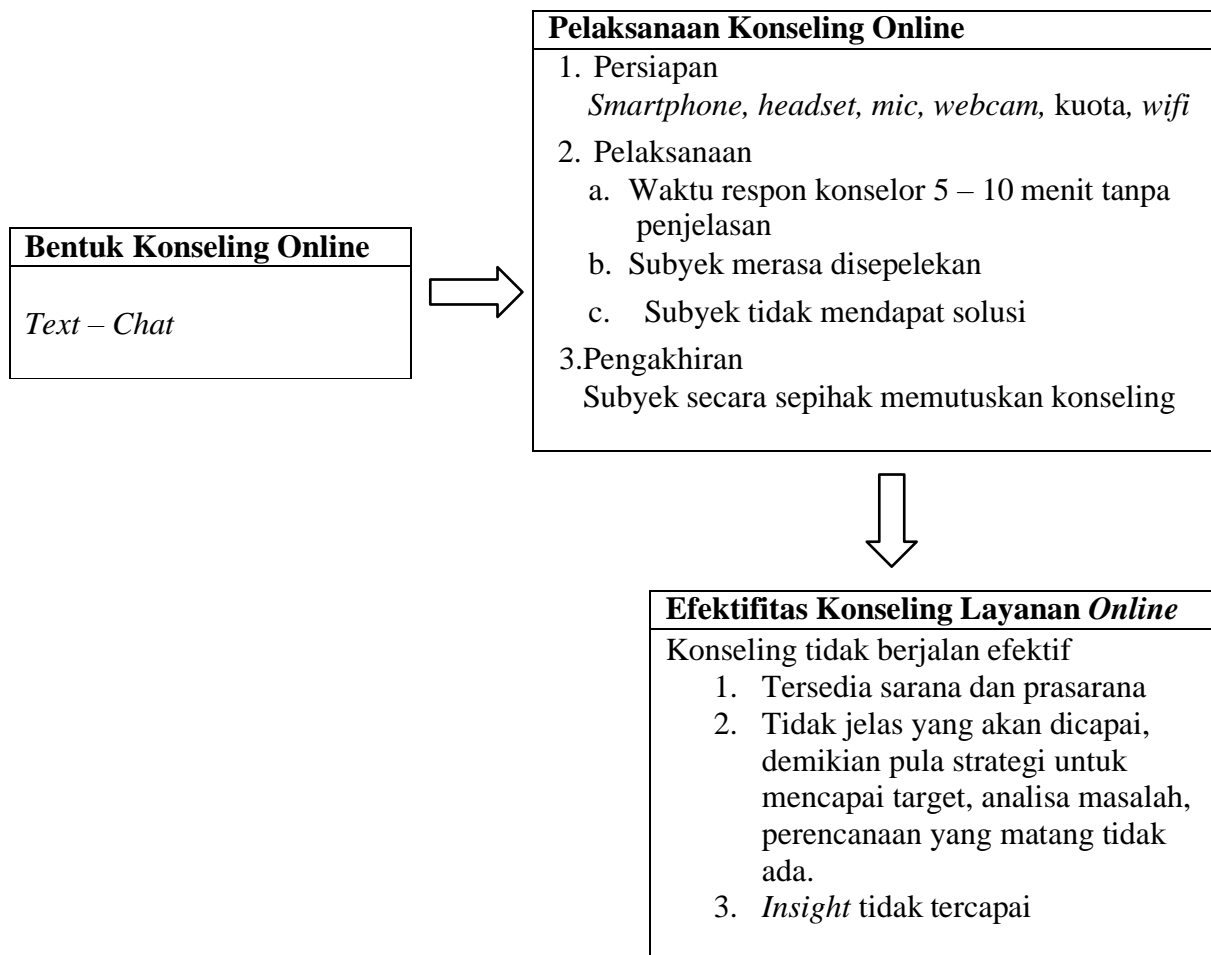
#### **Pelaksanaan Konseling Online**

Masing-masing pihak, subyek dan konseli melakukan persiapan, yaitu dengan menyiapkan perangkat *smartphone*. Dalam pelaksanaannya, waktu respon konselor lama, lima sampai sepuluh menit. Perilaku tidak profesional konselor ini membuat subyek merasa jengkel dan disepelekan. Dari aktivitas konseling online ini subyek tidak mendapatkan solusi. Selanjutnya memutuskan menghentikan konseling secara sepihak

## Efektifitas Konseling Layanan Online

Secara umum dapat dikatakan konseling online berjalan tidak efektif. Dengan indikator: tersedia sarana dan prasarana. Namun target konseling yang akan dicapai, strategi untuk mencapai target, analisa masalah, perencanaan yang matang tidak ada serta insight tidak tercapai

### Bagan 2 Analisa Subyek 1



## **Subyek 2**

### **Identitas**

Nama : S  
Usia : 20 tahun  
Jenis kelamin : Perempuan  
Fakultas/Universitas : Hukum/UNDIP  
Semester : 6  
Alamat rumah : Semarang  
Anak ke : 1 dari 2 bersaudara

### **Hasil observasi**

Subyek berperawakan besar, dan rambut panjang. Wajah penuh senyum. Tampilan fisik ceria dan ramah. Kooperatif saat proses wawancara. Adapun proses wawancara berjalan dengan santai dan lancar. Subyek secara terbuka menceritakan bagaimana konselor membantunya dalam konseling online yang diikutinya. Wawancara dilaksanakan sore hari, subjek berada di meja makan. Tampak rumah sepi dan tidak ada suara yang mengganggu.

### **Hasil wawancara**

#### **Subyek 2**

#### **Latar belakang subyek**

Subjek adalah anak 1 dari 2 bersaudara. Subyek tinggal bersama orangtua. Ayah dan ibu berwirausaha, tepatnya mengelola pondok makan di jalan Siliwangi- kota Semarang. Orangtua meninggalkan rumah pagi hari dan pulang malam hari. Subyek kesepian dan tak ada teman yang diajak ngobrol dalam menghadapi berbagai masalahnya.

Menghadapi masalah yang dimilikinya, subyek mencari bantuan pada unit layanan BK Universitas. Berdasar kesepakatan bersama antara subyek dan konselor maka dilaksanakan konseling online pada tanggal 17 maret 2022 dengan *chatting – whatsapp* dan telepon .

Dalam prosesnya (1) subyek menghubungi admin unit layanan bimbingan dan konseling (BK) universitas untuk melihat ketersediaan konselor dan menetapkan kesepakatan hari dan jam konseling. Konselor di unit layanan BK ini adalah mahasiswa yang telah dilatih untuk memberi layanan konseling pada mahasiswa; (2) Berdasarkan kesepakatan bersama antara subyek dengan konselor, konseling online akan dilaksanakan dengan memakai platform *whatsapp – chatting*. Dalam pelaksanaannya satu kali *text* dikirim subyek, respon dari konselor lama. Konselor menyampaikan permintaan maaf karena layanan konseling dilakukan dengan disambil mengerjakan tugas lain. Kemudian subyek bertanya, “jam berapa *free* dan bisa fokus melayani konseling”. Konselor mengatakan, “1 jam lagi”. Dan konselor menawarkan untuk konseling via *whatsapp – telepon*. Satu jam berikutnya subyek mendapat telpon dari konselor dan mereka melanjutkan konseling yang sempat terputus. Dalam konseling dengan sambungan telpon ini, konselor tampil ramah dan hangat namun tampak tidak fokus. Banyak pertanyaan diulang-ulang, namun subyek mau menjawab. Cara konselor membantu subyek juga tidak sistematis. Subyek merasa diajak bicara berputar-putar. Namun keramahan dan kehangatan konselor membuat subyek merasa dipahami. Walau proses konseling berjalan lambat (45 menit), solusi masalah tercapai. Subyek mengerti apa yang harus dilakukan untuk menyelesaikan masalahnya. Setelah *insight* tercapai maka kedua belah pihak, subyek dan konselor bersepakat menyudahi konseling.

## **Analisis Subyek 2**

### **Bentuk Konseling Online**

*Text-chat* dan telepon

### **Pelaksanaan Konseling Online**

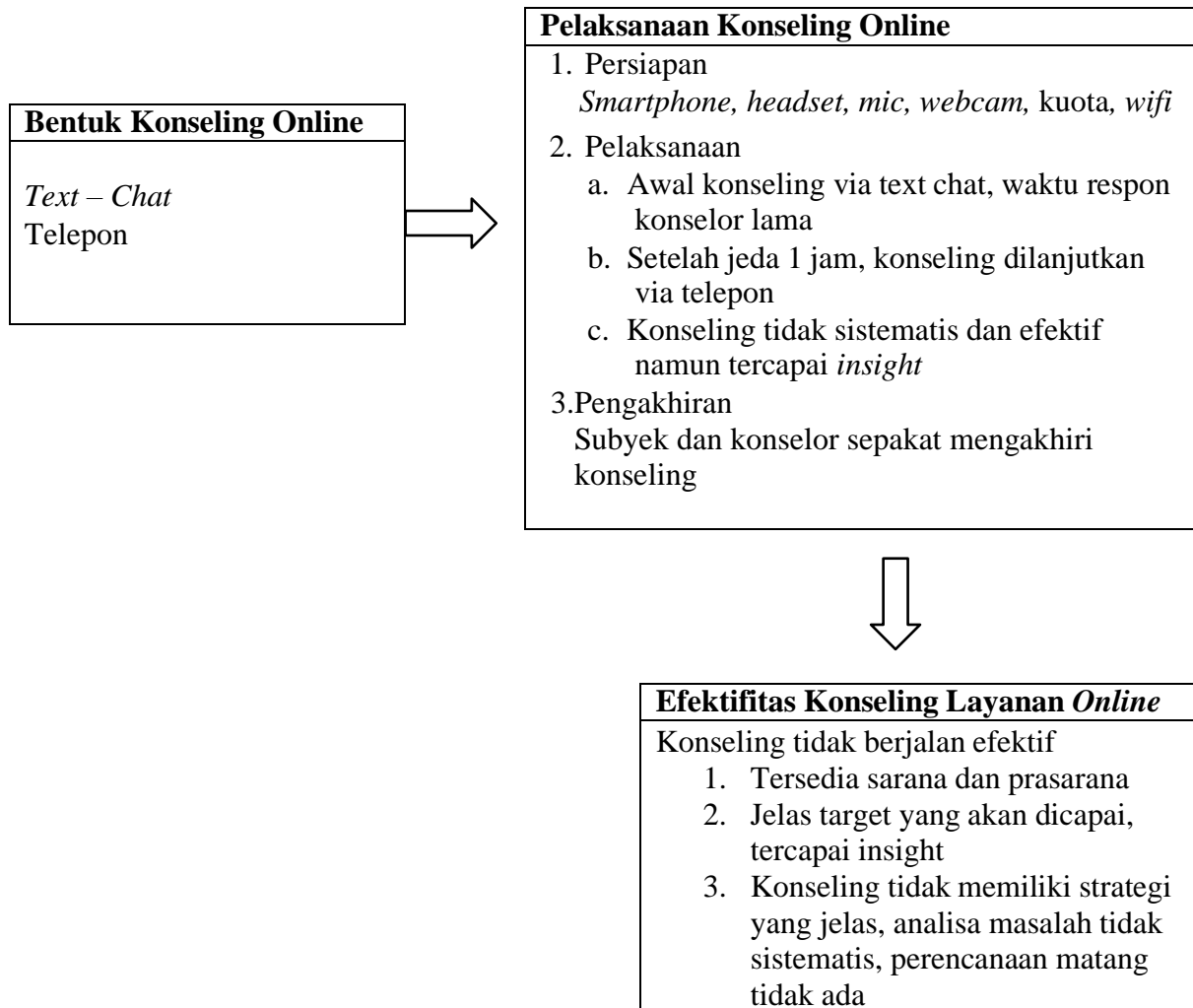
Masing-masing pihak, subyek dan konseli melakukan persiapan, yaitu dengan menyiapkan perangkat *smartphone*. Dalam pelaksanaannya, pada tahap awal konseling online dilaksanakan dengan *whatsapp text-chat*. Waktu respon konselor lama karena konselor melayani konseling dengan melakukan kegiatan yang lain. Setelah jeda 1 jam, untuk memberi waktu konselor menyelesaikan tugasnya, konseling dilanjutkan via *whatsapp- telepon*. Walaupun konseling berjalan tidak sistematis karena subyek ditanya beberapa pertanyaan yang sama dan subyek diajak berbicara berputar-putar

namun karena keramahan dan kehangatan konselor, subyek kooperatif dalam konseling. Tetap mau menjawab beberapa pertanyaan walau sebelumnya sudah dijelaskan. Diajak bicara berputar-putar tetap dilayani. Sampai pada akhirnya tercapai *insight*

### **Efektifitas Konseling Layanan Online**

Secara umum dapat dikatakan konseling online berjalan cukup efektif. Dengan indikator: tersedia sarana dan prasarana, jelas target yang akan dicapai dan tercapai *insigt*. Namun strategi untuk mencapai target belum efektif. Demikian pula analisa masalah dan perencanaan yang matang tidak ada.

### Bagan 3 Analisa Subyek 2





### **Subyek 3**

#### **Identitas**

Nama : D  
Usia : 20 tahun  
Jenis kelamin : Perempuan  
Fakultas/Universitas : Psikologi/UNNES  
Semester : 4  
Alamat rumah : Gunung Pati  
Anak ke : Anak Tunggal

#### **Hasil observasi**

Subyek berperawakan langsing dan berkerudung. Wajah tenang. Tampilan fisik sopan dan Islami. Kooperatif saat proses wawancara. Proses wawancara berjalan dengan lancar. Subyek secara terbuka menceritakan bagaimana konselor membantunya dalam konseling online yang diikutinya. Wawancara dilaksanakan malam hari, subjek berada di ruang tamu Tampak rumah sepi dan tidak ada suara yang mengganggu.

#### **Hasil wawancara**

### **Subyek 3**

#### **Latar belakang subyek**

Subjek adalah anak tunggal yang tinggal bersama orangtua. Ayah dan ibu adalah dosen di UNNES. Subyek sangat memahami bahwa ia menjadi tumpuan kasih sayang dan harapan orangtua. Masalah mulai muncul sejak dia menyukai teman kuliahnya yang beragama kristen. Orangtua meminta untuk memutuskan hubungan namun subyek merasa tidak bisa, saat ini merasa sedang sangat mencintai pacarnya tersebut.

Untuk mengatasi masalah yang dimiliki tersebut tanggal 7 April 2022, subyek menghubungi unit layanan BK fakultas Psikologi UNNES. Konselor di unit ini adalah mahasiswa fakultas psikologi semester atas yang sudah mendapat training konseling.

Atas kesepakatan bersama konseling online dilaksanakan pada tanggal 7 April 2022 melalui email dan konselor akan merespon maksimal 2 kali 48 jam. Melalui email, subyek menceritakan secara lengkap masalah yang dimilikinya. Dengan harapan konselor dapat memahami permasalahan dan apa yang dirasakannya. Sehingga dapat membantunya mencari jalan keluar yang membahagiakan orangtua dan dirinya.

Sehari setelah email dikirimkan, subyek mendapat respon dari konselor. Respon konselor pendek, hanya mengatakan “saya paham apa yang kamu rasakan”. Subyek berpikir mungkin konselor tidak paham apa yang dia inginkan. Maka subyek menghubungi admin unit layanan BK lagi, dan mengatakan pada admin ingin mendapat bantuan melalui konseling online via email. Subyek menyukai konseling via email karena subyek merasa leluasa menceritakan masalah dan perasaannya. Untuk pengiriman penjelasan tentang masalahnya, subyek membuat lebih detail lagi dari pada pengiriman yang pertama dan disertai pertanyaan, “apa yang harus lakukan agar bisa membahagiakan orangtua dan diri sendiri?”

Dua hari dari pengiriman emailnya, subyek mendapat balasan dari konselor. Namun rupanya konselor yang memberi respon pada email yang pertama berbeda dengan email yang kedua. Subyek tidak paham cara kerja di unit layanan BK karena semua diatur oleh admin. Konselor pada email yang kedua ini mengatakan, “nampaknya lebih afdol bila konseling via chat karena dapat bicara langsung”. Konselor memberikan nomer HP nya. Lalu subyek menghubungi konselor. Pada saat proses konseling via text-chatting, konselor memahami perasaan subyek dan dengan sabar memfasilitasi subyek untuk memahami masalah yang dihadapi. Strategi konselor yang tidak bertele-tele dan analisa yang tajam sangat membantu subyek mencapai *insight*. Konselor juga mengajak subyek untuk membuat perencanaan riil mengaplikasikan insight yang telah diperolehnya. Setelah solusi masalah tercapai, maka kedua belah pihak, subyek dan konselor sepakat untuk mengakhiri konseling.

### **Analisis Subyek 3**

#### **Bentuk Konseling Online**

Email dan *Text-chat*

#### **Pelaksanaan Konseling Online**

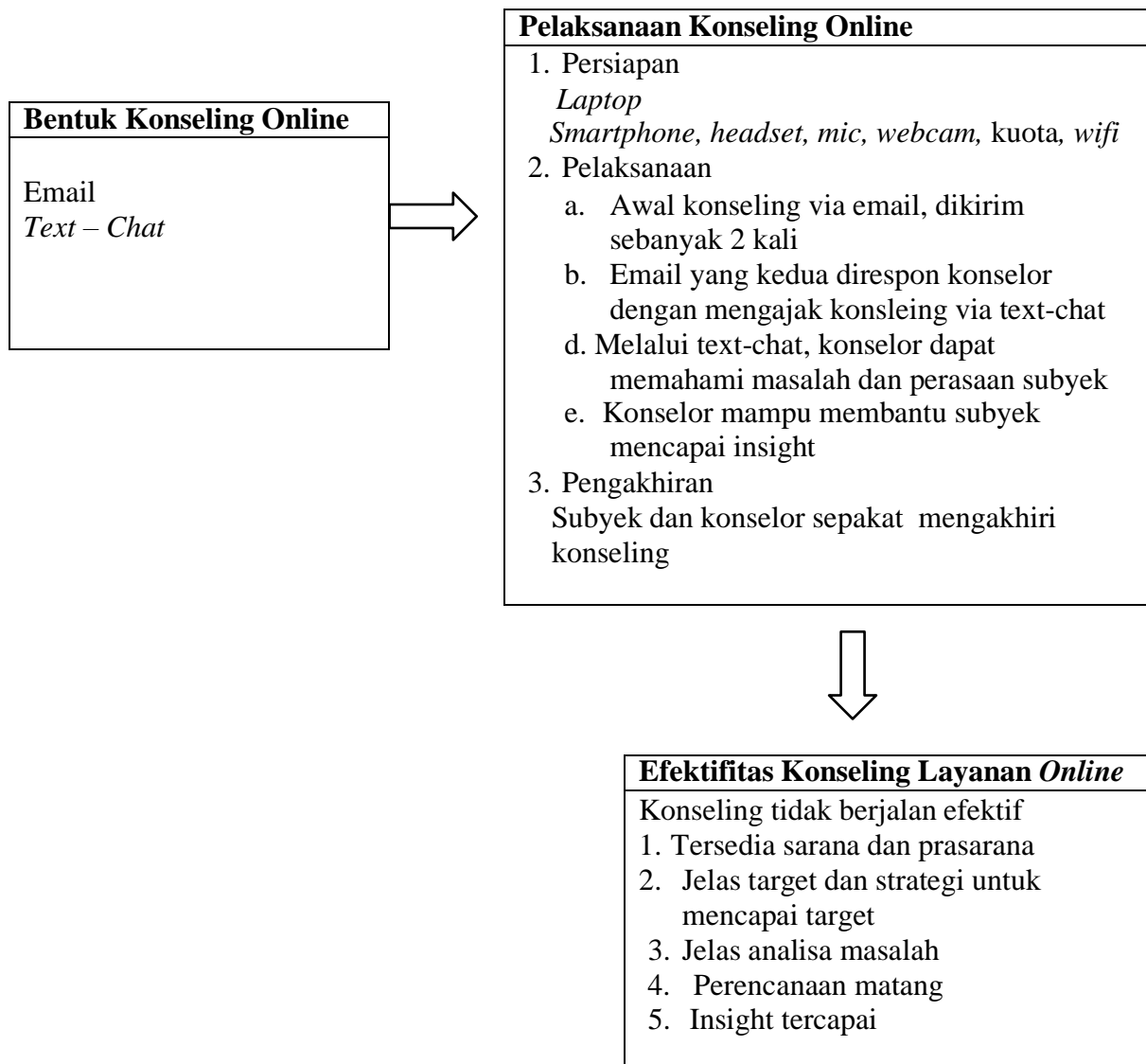
Di tahap awal proses konseling, subyek menuliskan masalahnya dan mengirim email ke admin layanan BK Fakultas. Satu hari setelah email dikirimkan, subyek mendapat repon namun singkat dan tidak memberi bantuan solusi atas masalahnya. Kemudian subyek menghubungi admin lagi dan mengirimkan email dengan deskripsi masalah yang lebih detail disertai pertanyaan, “apa yang harus saya lakukan untuk dapat membahagiakan orangtua dan diri sendiri?”. Dua hari setelah email kedua dikirim, subyek mendapat jawaban. Konselor mengundang subyek untuk melakukan konseling online

via chatting, dan subyek setuju. Dalam proses konseling tercipta suasana konseling yang kondusif. Konselor memahami masalah dan perasaan subyek dan dapat membantu subyek mencapai solusi dari masalah. Konseling diakhiri berdasar kesepakatan bersama.

### **Efektifitas Konseling Layanan Online**

Secara umum dapat dikatakan konseling online berjalan efektif. Dengan indikator: tersedia sarana dan prasarana; jelas target dan strategi mencapai target; jelas analisa masalah dan perencanaan matang. Serta insight tercapai

### Bagan4 Analisa Subyek 3



## **Subyek 4**

### **Identitas**

Nama : G  
 Usia : 21 tahun  
 Jenis kelamin : Laki-laki  
 Fakultas/Universitas : Pendidikan Kimia/UNNES  
 Semester : 8  
 Alamat rumah : Ungaran (rumah nenek)  
 Anak ke : 2 dari 2 bersaudara

### **Hasil observasi**

Subyek berperawakan besar dan rambut ikal. Wajah tenang. Tampilan fisik enerjik. Kooperatif saat proses wawancara. Proses wawancara berjalan santai dan lancar. Subyek secara terbuka menceritakan bagaimana konselor membantunya dalam konseling online yang diikutinya. Wawancara dilaksanakan pagi hari, subjek berada di ruang tamu rumah nenek. Tampak rumah sepi dan tidak ada suara yang mengganggu.

### **Hasil wawancara**

#### **Subyek 4**

#### **Latar belakang subyek**

Subjek adalah anak bungsu dari 2 bersaudara. Sejak SMA subjek nememani nenek yang sudah berusia 80 tahun di rumah nenek (Ungaran). Ayah sudah meninggal sedangkan ibu berjualan sembako di pasar Babadan. Subjek jengkel dengan keadaannya. Ia tidak bisa sama dengan teman-teman seusianya: hang out – jalan-jalan bersama teman. Pada intinya subjek keberatan menjaga nenek yang sudah dilakukan sejak SMA namun tidak bisa menolak karena tidak ada yang bisa menggantikan perannya. Kakak subjek sudah menikah dan tinggal bersama suaminya di Sragen.

Kegalauan atas permasalahan yang dimilikinya tersebut membuat subjek menghubungi admin layanan BK di Universitas. Atas kesepakatan bersama, konseling online dilaksanakan tanggal 12 April 2022 via *video call*. Dipilih *video call* karena menurut konselor, dapat mengamati wajah subjek sehingga dapat jelas memahami perasaan subjek. Disamping melalui video call lebih nyaman dan bisa lebih cepat mencapai solusi. Pada jam yang disepakati, konselor menghubungi subjek. Di awal konseling, konselor menyapa dengan ramah dan mendengarkan subjek dengan ramah.

Konseling berjalan lancar sekitar 15 menit. Setelah itu putus sambung karena sinyal tidak stabil. Terlihat konselor jengkel. Misalnya terucap, “haahh... gimana sih ini, putus sambung terus”. Setelah pembicaraan putus sambung sekitar 5 menit selanjutnya konselor memutuskan untuk menghentikan konseling. Konselor mengatakan, “kita lanjutkan lain saja konselingnya”. Saat subjek menanyakan akan dilanjutkan kapan, namun konselor telah mematikan *vidcall* nya sebelum sempat menjawab. Subjek tertegun dengan semua pengalaman konselingnya. Dia merasa pengalaman konseling hari tersebut tidak menyenangkan karena diakhiri dengan ketidakjelasan.

#### **Analisis Subyek 4**

##### **Bentuk Konseling Online**

###### *Video Call*

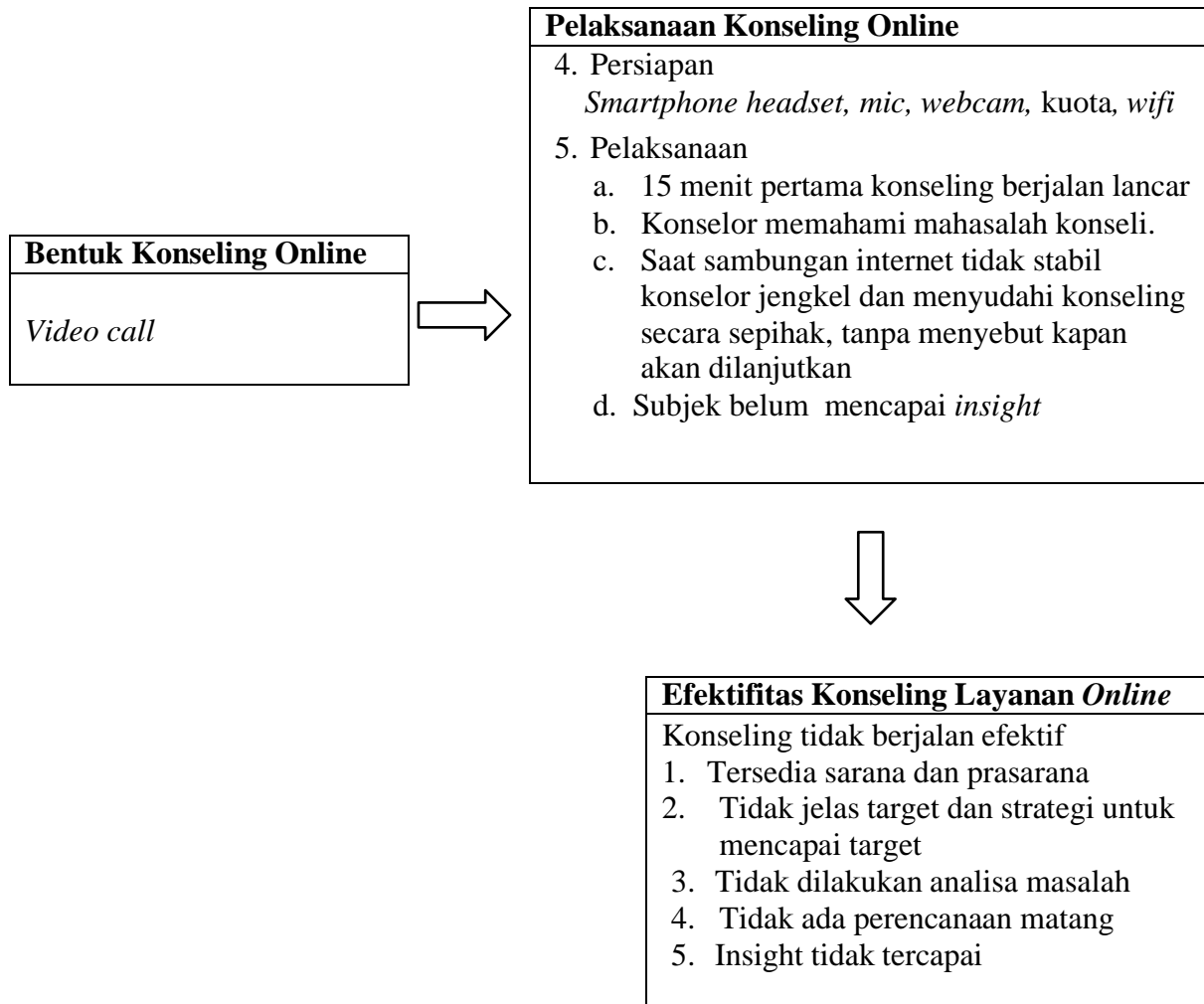
##### **Pelaksanaan Konseling Online**

Konseling dilaksanakan secara *online-video call*. Di awal konseling, konselor menyapa dengan ramah dan mendengarkan subjek dengan ramah. Konseling berjalan lancar sekitar 15 menit. Baru sampai pemahaman masalah konselor terhadap masalah subjek. Subjek merasa konselor belum menganalisa atau mengajak untuk mencari solusi. Saat sinyal putus sambung, terlihat konselor jengkel. Setelah pembicaraan putus sambung sekitar 5 menit selanjutnya konselor memutuskan untuk menghentikan konseling. Tanpa menyampaikan konseling akan dilanjutkan kapan

##### **Efektifitas Konseling Layanan Online**

Konseling via *video call* berjalan lancar dan menyenangkan sepanjang 15 menit. Sarana prasarana tersedia. Namun tidak jelas target dan strategi untuk mencapainya. Analisa dan perencanaan belum dilakukan serta *insight* belum tercapai.

### Bagan 5 Analisa Subyek 4



## **Subyek 5**

### **Identitas**

Nama : Y  
Usia : 19 tahun  
Jenis kelamin : Laki-laki  
Fakultas/Universitas : Kesehatan Masyarakat/UDINUS  
Semester : 4  
Alamat rumah : Riau  
Anak ke : Anak Tunggal

### **Hasil observasi**

Subyek berperawakan tinggi, kurus dan berambut panjang. Wajah tenang. Tampilan fisik tenang dan santai. Kooperatif saat proses wawancara. Proses wawancara berjalan dengan lancar. Subyek secara terbuka menceritakan bagaimana konselor membantunya dalam konseling online yang diikutinya. Wawancara dilaksanakan pagi hari, subjek berada di ruang makan. Rumah sepi dan tidak ada suarayang mengganggu.

### **Hasil wawancara**

#### **Subyek 5**

#### **Latar belakang subyek**

Subjek adalah anak tunggal yang tinggal bersama orangtua. Ayah bekerja di kantor pos sedangkan ibu adalah ibu rumah tangga. Sejak saat subjek menyampaikan keinginannya kuliah, orangtua sudah menyampaikan bahwa dana yang tersedia tidak banyak. Maka bila subjek berkeras akan kuliah, harus mencari kerja yang *part time* agar dapat memperoleh sejumlah uang untuk mendukung pembayaran SPP dan kebutuhan kuliah lainnya. Subjek setuju dengan apa yang disampaikan orangtua. Namun dalam perjalanan tidak mudah menjalankannya, karena kuliah sambil bekerja sangat melelahkan.



Untuk mengatasi masalah yang dimiliki tersebut maka tanggal 20 April 2022, subyek menghubungi unit layanan BK Universitas. Pada hari yang sama, subjek bertemu konselor dan atas kesepakatan bersama diputuskan konseling online via chatting akan dilakukan.

Pada proses pelaksanaan konseling, konselor menanggapi apa yang disampaikan subjek dengan ramah dan sopan. Suasana konseling yang cair membuat subjek berani membuka diri dan menceritakan masalah yang dihadapinya. Konselor memahami masalah dan perasaan subjek. Konselor memfasilitasi subjek untuk memahami masalahnya secara jelas dan membimbing subjek untuk mendapat solusi masalah. Setelah solusi tercapai maka subjek dan konselor sepakat untuk mengakhiri konseling.

### **Analisis Subyek 5**

#### **Bentuk Konseling Online**

*Text-chat*

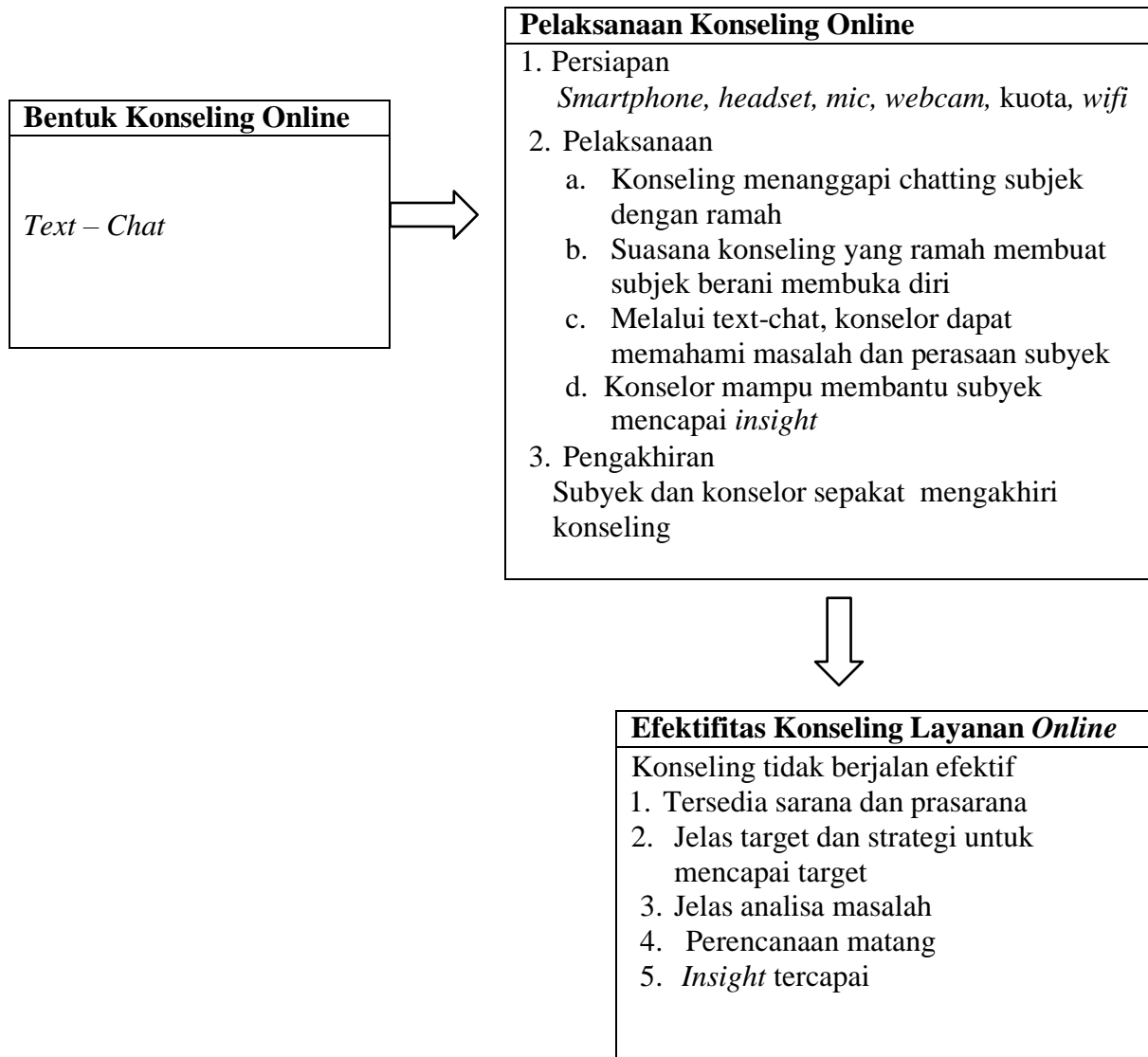
#### **Pelaksanaan Konseling Online**

Konselor menanggapi apa yang disampaikan subjek via *chatting* dengan ramah dan sopan. Suasana konseling yang cair membuat subjek berani membuka diri dan menceritakan masalah yang dihadapinya. Konselor memahami masalah dan perasaan subjek. Konselor memfasilitasi subjek untuk memahami masalahnya secara jelas dan membimbing subjek untuk mendapat solusi masalah. Setelah solusi tercapai maka subjek dan konselor sepakat untuk mengakhiri konseling.

#### **Efektifitas Konseling Layanan Online**

Secara umum dapat dikatakan konseling online berjalan efektif. Dengan indikator: tersedia sarana dan prasarana; jelas target dan strategi mencapai target; jelas analisa masalah dan perencanaan matang. Serta *insight* tercapai

## Bagan 6 Analisa Subyek 5



## **Subyek 6**

### **Identitas**

Nama : D  
Usia : 20 tahun  
Jenis kelamin : Perempuan  
Fakultas/Universitas : Ilmu Komputer/UDINUS  
Semester : 6  
Alamat rumah : Semarang  
Anak ke : 1 dari 2 bersaudara

### **Hasil observasi**

Subyek berperawakan langsing dan berambut panjang. Wajah tegang. Tampilan serius dan rapi. Kooperatif saat proses wawancara. Proses wawancara berjalan dengan lancar. Subyek secara terbuka menceritakan bagaimana konselor membantunya dalam konseling online yang diikutinya. Wawancara dilaksanakan pagi hari, subjek berada di kamar. Tampak rumah sepi dan tidak ada suara yang mengganggu.

### **Hasil wawancara**

#### **Subyek 6**

#### **Latar belakang subyek**

Subjek adalah anak pertama dari dua bersaudara yang tinggal bersama orangtua. Ayah subjek adalah tentara sedangkan ibu adalah ibu rumah tangga. Subjek memiliki konflik dengan ayah karena ayah dirasa selalu memaksakan kehendak. Misalkan ayah meminta subjek memilih A maka subjek tidak punya kesempatan memilih yang lain. Argumen apapun ayah tidak bisa menerima. Subjek merasa jengkel dan tidak bisa menerima keadaannya. Bila melihat wajah ayahnya di rumah, subjek merasa melihat musuhnya. Keadaan ini membuatnya tidak betah tinggal di rumah. Tapi tidak tahu akan kemana.

Kegalauan hati yang seperti ini membuat subjek menghubungi admin unit layanan BK Universitas. Ditetapkan konseling dilakukan tanggal 24 April 2022 secara online dengan *video call*. Pada jam yang disepakati bersama, konselor menghubungi subjek. Pada tahap awal konselor mendengarkan apa yang disampaikan subjek. Namun selanjutnya nampak konselor bingung harus merespon hal-hal terhadap apa yang disampaikan subjek. Pada proses konseling, banyak pertanyaan yang diulang-ulang,

sepertinya konselor tidak fokus. Selain itu, konselor terasa berputar-putar dalam pembicaraan pada proses konseling. Tidak ada tanda-tanda menuju solusi padahal konseling sudah berlangsung 50 menit, subjek merasa lelah dan tidak ingin melanjutkan konseling. Dengan demikian konseling dihentikan.

### **Analisis Subyek 6**

#### **Bentuk Konseling Online**

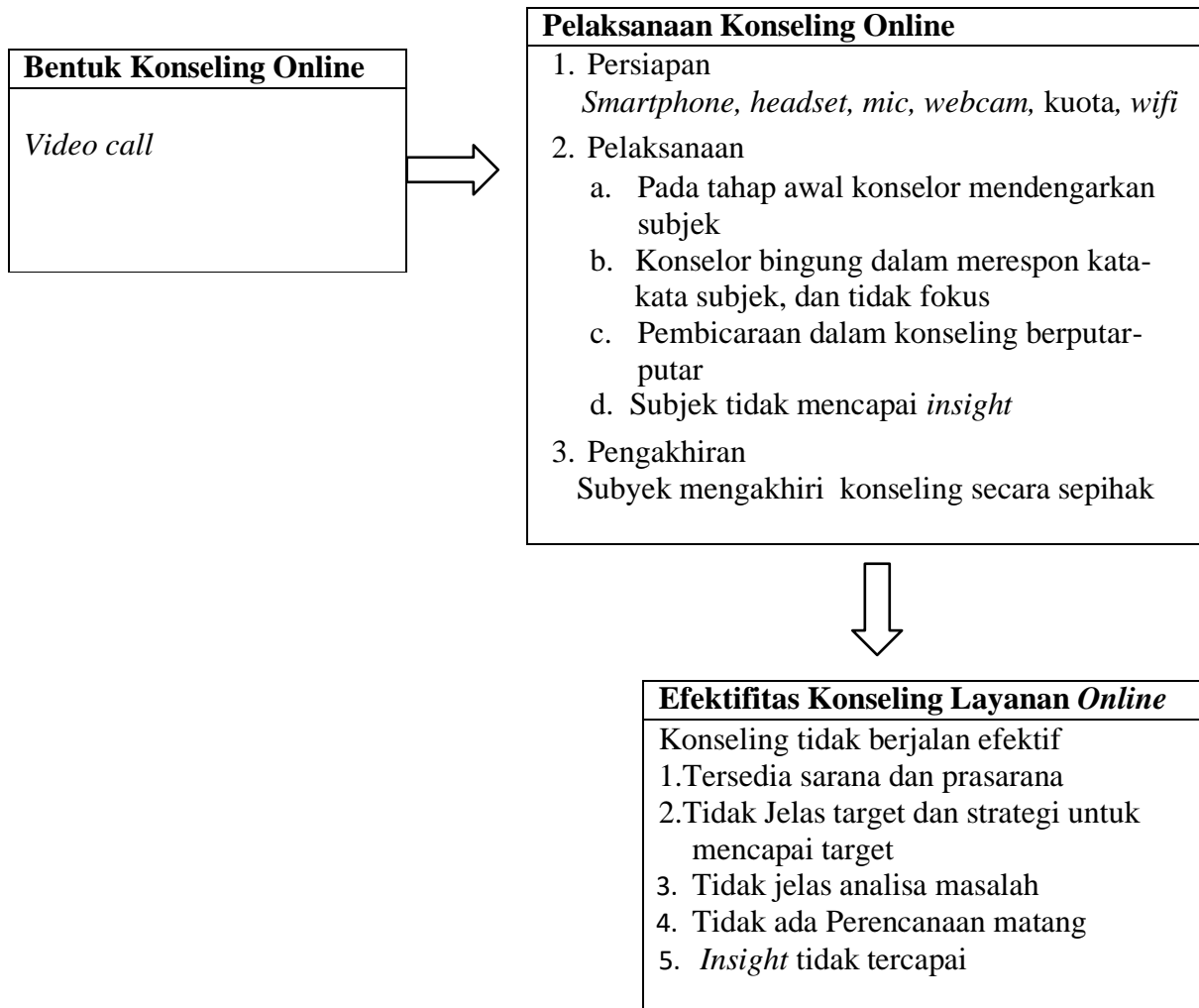
#### **Pelaksanaan Konseling Online**

Pada tahap awal konselor mendengarkan apa yang disampaikan subjek. Namun konselor bingung harus merespon apa terhadap hal-hal yang disampaikan subjek. Banyak pertanyaan yang diulang-ulang, seperti halnya konselor tidak fokus dan pembicaraan terasa berputar-putar. Konselor tidak memahami masalah dan perasaan subjek serta konselor tidak mampu membantu subjek menemukan solusi. Subjek lelah dan memutuskan untuk menghentikan konseling

#### **Efektifitas Konseling Layanan Online**

Secara umum dapat dikatakan konseling online tidak berjalan efektif. Dengan indikator: tersedia sarana dan prasarana namun tidak jelas target dan strategi untuk mencapai target; tidak jelas analisa masalah dan perencanaan matang tidak ada. Serta *insight* tidak tercapai

## Bagan 7 Analisa Subyek 6



## **Subyek 7**

### **Identitas**

Nama : T  
Usia : 20 tahun  
Jenis kelamin : Perempuan  
Fakultas/Universitas : Psikologi/UNIKA  
Semester : 6  
Alamat rumah : Pekalongan  
Anak ke : 1 dari 3 bersaudara

### **Hasil observasi**

Subyek berperawakan langsing dan berambut pendek. Penampilan easy going dengan wajah penuh senyum. Kooperatif saat proses wawancara. Proses wawancara berjalan dengan lancar. Subyek secara terbuka menceritakan bagaimana konselor membantunya dalam konseling online yang diikutinya. Wawancara dilaksanakan siang hari, subjek berada di kamar tidur. Tampak rumah sepi dan tidak ada suara yang mengganggu.

### **Hasil wawancara**

#### **Subyek 7**

#### **Latar belakang subyek**

Subjek adalah anak pertama dari tiga bersaudara, yang saat ini tinggal bersama keluarga di Pekalongan. Ayah dan ibu PNS yang bekerja di kantor pemerintah. Subjek selalu memiliki pemikiran yang tidak sama dengan ayah dan ibunya. Hal ini memicu konflik yang semakin hari semakin besar. Saat ini subjek tidak suka tinggal di rumah. Subjek ingin menginap di rumah bu de nya di Jogjakarta untuk sementara waktu tapi tidak diperbolehkan oleh orangtua.

### **Proses Konseling**

Masalah yang dimiliki subjek ini membuatnya menghubungi unit layanan BK fakultas Psikologi. Berdasar kesepakatan bersama antara subjek dan konselor, dilaksanakan konseling online via *chatting* pada tanggal 27 april 2022. Konselor tampil tidak ramah (*jutek*) dan *to the point* pada masalah subjek. Konselor tidak suka saat

subjek membicarakan perasaannya. Selama proses konseling berlangsung akhirnya tampak suasana mencair, konselor tampil lebih ramah. Subjek merasa dipahami masalah dan perasaannya. Konselor membantu subjek untuk memahami masalah dan menemukan solusi. Setelah solusi tercapai, subjek dan konselor memutuskan menghentikan konseling.

### **Analisis Subyek 7**

#### **Bentuk Konseling Online**

*Text-chat*

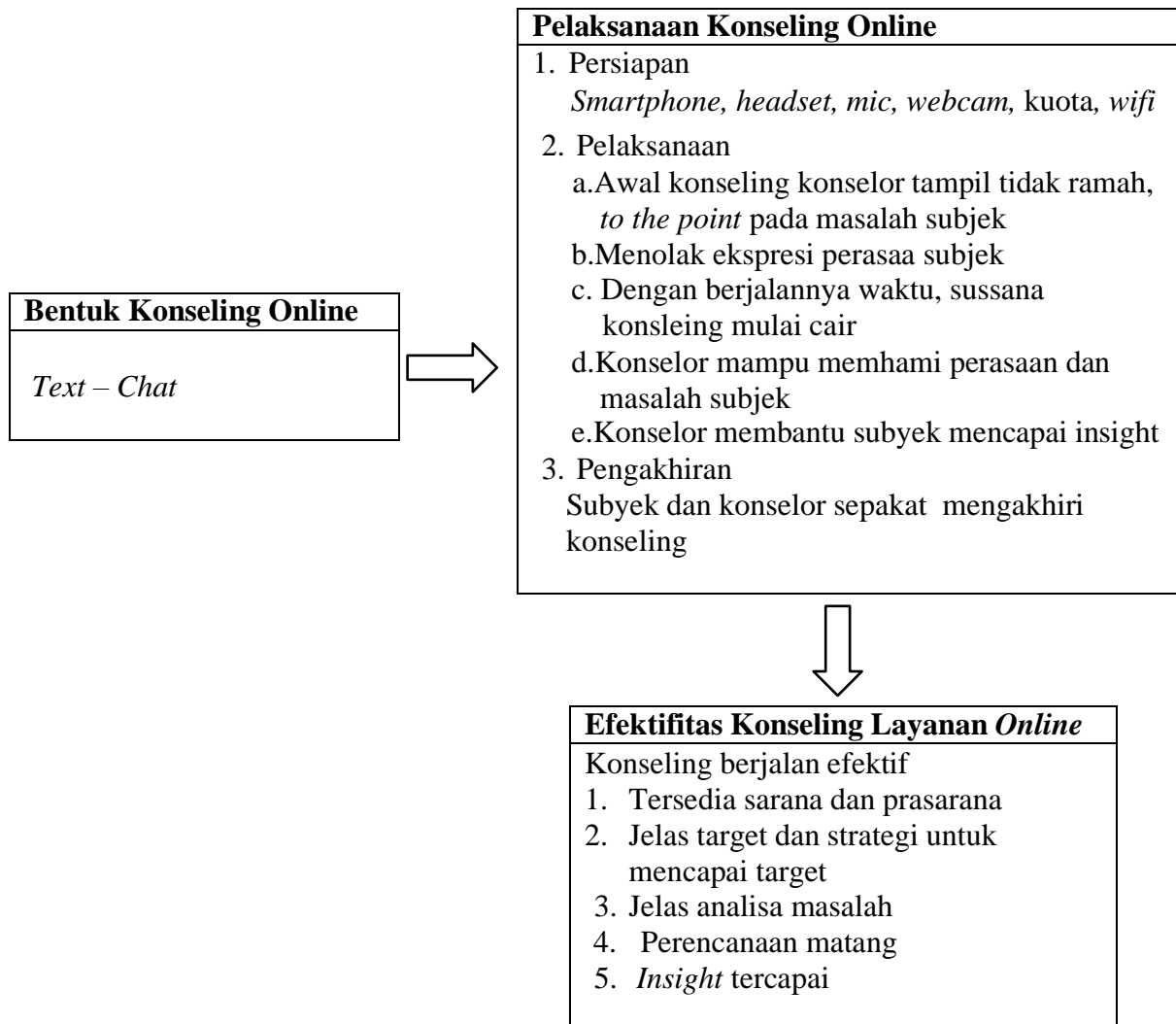
#### **Pelaksanaan Konseling Online**

Di tahap awal konseling, konselor tampil tidak ramah (jutek) dan *to the point* pada masalah subjek. Tampak konselor menolak ekspresi perasaan subjek. Namun dalam perjalanan proses konseling, konselor mulai ramah dan membuka diri sehingga suasana konseling mencair. Dalam situasi yang demikian subjek merasa dipahami masalah dan perasaannya. Sehingga akhirnya konselor dapat membantu subjek untuk memahami masalah dan menemukan solusi. Pengakhiran konseling berdasar kesepakatan bersama antara subjek dan konselor.

#### **Efektifitas Konseling Layanan Online**

Secara umum dapat dikatakan konseling online berjalan efektif. Dengan indikator: tersedia sarana dan prasarana; jelas target dan strategi mencapai target; jelas analisa masalah dan perencanaan matang. Serta insight tercapai

## Bagan 8 Analisa Subyek 7





## **Subyek 8**

### **Identitas**

Nama : Y  
Usia : 20 tahun  
Jenis kelamin : Laki-Laki  
Fakultas/Universitas : Psikologu/UNIKA  
Semester : 4  
Alamat rumah : Balik Papan  
Anak ke : Anak Tunggal

### **Hasil observasi**

Subyek berperawakan sedang untuk ukuran laki-laki Indonesia. Wajah ceria dan enerjik. Tampilan *fisik easy going*. Kooperatif saat proses wawancara. Proses wawancara berjalan santai dan lancar. Subyek secara terbuka menceritakan bagaimana konselor membantunya dalam konseling online yang diikutinya. Wawancara dilaksanakan malam hari, subjek berada di kamar tidurnya. Tampak rumah sepi dan tidak ada suara yang mengganggu.

### **Hasil wawancara**

#### **Subyek 8**

#### **Latar belakang subyek**

Subjek adalah anak tunggal yang tinggal bersama orangtua. Ayah seorang wirausahawan sedangkan ibu seorang ibu rumah tangga. Sekarang subjek galau karena kekasih yang sudah bersamanya selama 2 tahun minta putus. Mereka relatif tidak pernah konflik namun berkali-kali kekasihnya minta putus. Saat ditanya mengapa minta putus, tidak ada alasan yang jelas. Sementara subjek tidak ingin putus dan merasa masih sangat sayang. Kegalauan ini membuat subjek tidak produktif dalam kuliah. Sulit konsentrasi dan hanya memikirkan pacarnya.

### **Proses Konseling**

Untuk mengakhiri kegalauannya, subjek mencari bantuan dengan menghubungi unit layanan BK fakultas Psikologi (Sahabat Psikologi). Admin mengatur pertemuan subjek dengan konselor. Atas kesepakatan bersama konseling online dilaksanakan pada tanggal 27 April 2022 melalui *chatting*. Pada hari dan jam yang disepakati bersama,

konselor menghubungi subjek. Sejak menit pertama hingga terakhir, konselor ramah dan penuh perhatian. Suasana konseling menyenangkan dan membuat subjek berani membuka diri untuk menceritakan masalahnya. Konselor memahami perasaan dan membantu subjek untuk memahami masalahnya. Hingga akhirnya subjek menemukan solusi masalahnya.

### **Analisis Subyek 8**

#### **Bentuk Konseling Online**

*Text-chat*

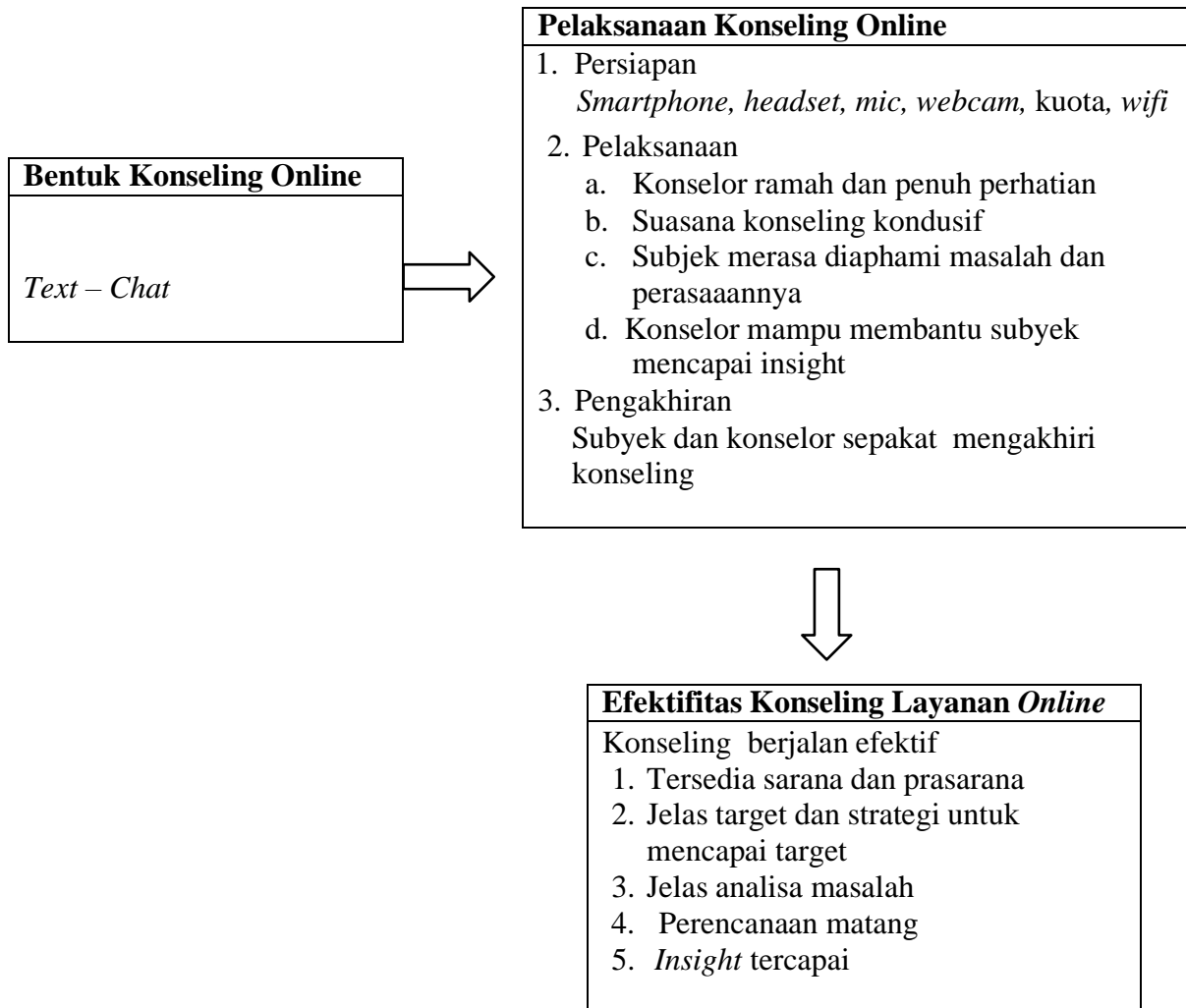
#### **Pelaksanaan Konseling Online**

Sejak menit pertama hingga terakhir, konselor ramah dan penuh perhatian pada subjek. Suasana konseling menyenangkan dan membuat subjek berani membuka diri untuk menceritakan masalahnya. Konselor memahami perasaan dan membantu subjek untuk memahami masalahnya. Hingga akhirnya atas bantuan konselor, subjek dapat menemukan solusi masalahnya.

#### **Efektifitas Konseling Layanan Online**

Secara umum dapat dikatakan konseling online berjalan efektif. Dengan indikator: tersedia sarana dan prasarana; jelas target dan strategi mencapai target; jelas analisa masalah dan perencanaan matang. Serta *insight* tercapai

## Bagan 9 Analisa Subyek 8



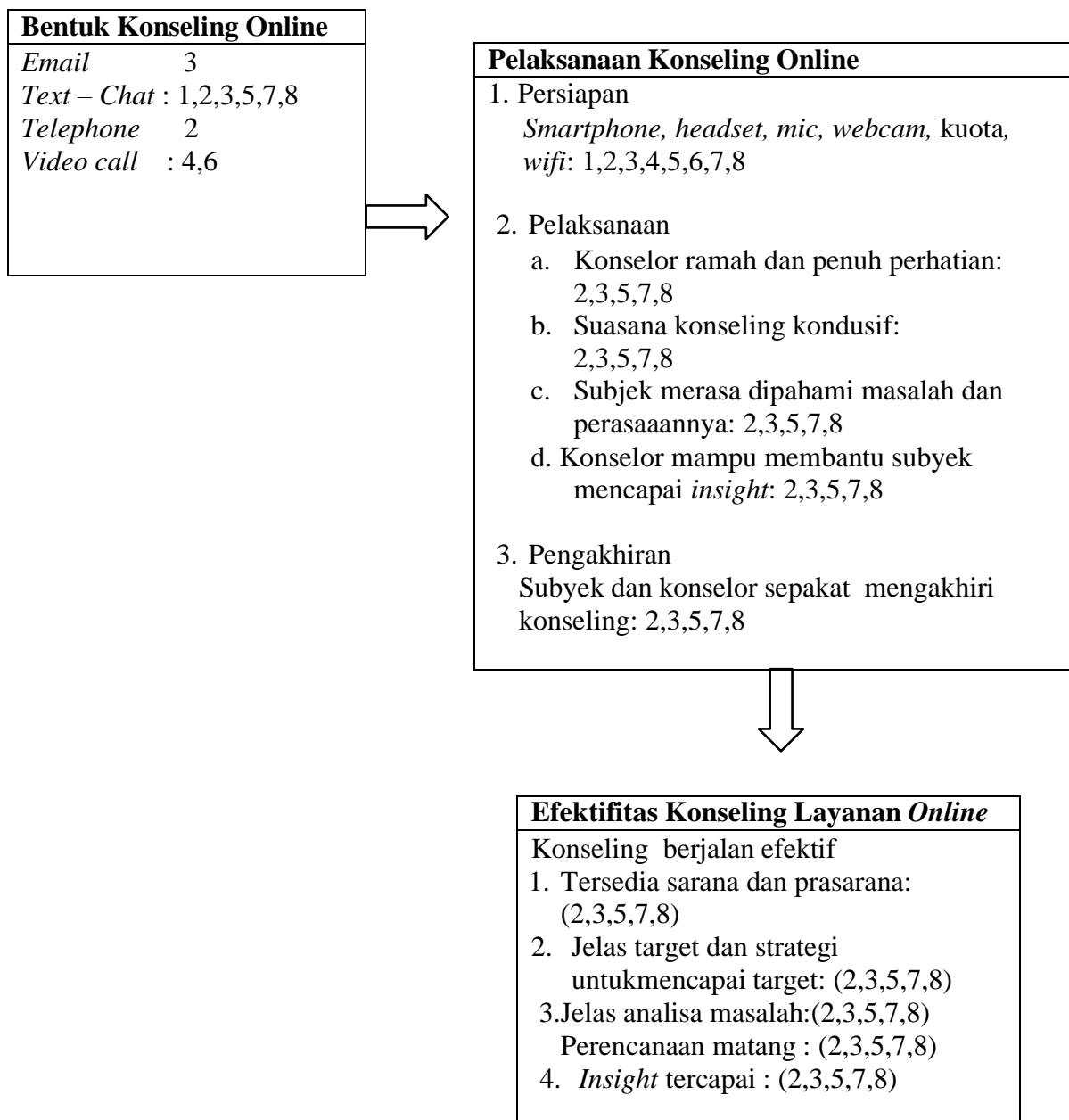
### **Analisis Keseluruhan Data**

Berdasarkan hasil analisis kasus dari delapan subjek, peneliti melihat ada kesamaan disana sini tentang persepsi mahasiswa berkait efektifitas layanan konseling online yang diterimanya di perguruan tinggi. Bentuk yang konseling online yang paling banyak dipilih subjek dan konselor adalah *text-chat* (1,2,3,5,7,8). Bentuk *video call* dipilih oleh subjek dan konselor 4, 6. Bentuk *email* dipilih oleh subjek 3 dan konselornya dan bentuk telepon dipilih subjek 2 dan konselornya.

Semua subjek menyampaikan bahwa persiapan yang terdiri dari persiapan laptop/*smartphone*, *headset*, *mic*, *webcam*, *kuota*, *wifi* dilakukan oleh semua subjek dan konselornya sebelum konseling dilakukan. Subjek 2,3,5,7,8 menyampaikan: (1) suasana konseling kondusif sehingga mereka berani menyampaikan permasalahannya dengan terbuka; (2) konselor mampu memahami masalah subjek; (3) konselor mampu memahami perasaan subjek; (3) konselor mampu membantu menyelesaikan masalah subjek; (4) setelah tercapai *insight*, subjek dan konselor sepakat mengakhiri konseling. Sementara subjek 1,4,6 dalam konseling onlinenya tidak mendapat (1) suasana konseling kondusif; (2) konselor tidak mampu memahami masalah subjek; (3) konselor tidak mampu memahami perasaan subjek; (3) konselor tidak mampu membantu menyelesaikan masalah subjek; (4) konseling secara sepihak diakhiri oleh konselor atau subjek.

Menurut subyek 2,3,5,7,8 konseling online yang dilaluinya berjalan efektif karena (1) tersedia sarana dan prasana; (2) jelas target yang akan dicapai; (3) jelas strategi yang dilakukan konselor untuk mencapai target; (4) jelas analisa masalah yang dilakukan konselor; (5) perencanaan konselor matang; (6) Subjek mencapai *insight*. Sementara menurut subjek 1,4,6 konseling online yang dilaluinya tidak berjalan efektif karena (1) tidak jelas target yang akan dicapai; (3) tidak jelas strategi yang dilakukan konselor untuk mencapai target; (4) tidak jelas analisa masalah yang dilakukan konselor; (5) perencanaan konselor tidak matang; (6) Subjek tidak mencapai *insight*

### Bagan 10 Kesimpulan Hasil Analisa Kasus Seluruh Subjek



## B. Pembahasan

Empat universitas di Semarang yaitu Universitas Diponegoro (UNDIP), Universitas Negeri Semarang (UNNES), Universitas Dian Nuswantoro (UDINUS), Universitas Katolik Soegijapranata (UNIKA Soegijapranata) memiliki layanan bimbingan dan konseling yang membantu mahasiswa menyelesaikan masalah akademik dan non akademik. Ini sejalan dengan pemikiran [17] bahwa perguruan tinggi bukan hanya tempat mahasiswa mendapatkan pengetahuan secara akademis namun juga non akademis. Perguruan tinggi harus menyiapkan kurikulum yang sesuai dengan program studi masing-masing juga menyiapkan layanan bimbingan dan konseling yang dapat membekali mahasiswa agar berprestasi dalam bidang akademik dan mampu belajar untuk hidup.

Pada umumnya unit bimbingan konseling di perguruan tinggi dikelola sebagai sebuah unit kemahasiswaan (UKM). Dikelola oleh mahasiswa dan dibimbing oleh dosen. Semua konselor adalah mahasiswa S1 maupun S2 fakultas Psikologi atau program studi bimbingan dan konseling. Metode *peer counseling* (konseling teman sebaya) dilaksanakan dengan asumsi mahasiswa yang membutuhkan layanan konseling akan merasa bebas bicara dengan *peer* (teman sebayanya) konselornya. Disamping itu cara berpikir, merasakan, berperilaku diantara mereka mirip satu sama lain karena sama-sama berada di fase dewasa awal sehingga *peer counselor* akan mudah memahami masalah temannya yang membutuhkan layanan konseling, mereka bisa bicara dengan gaya bicara anak muda sehingga dapat menghilangkan kesan menggurui. Sebelum menjalankan tugas membantu teman-teman yang memiliki masalah, konselor diberi berbagai pelatihan yang dapat membekali saat memberi layanan konseling, termasuk konseling online [18,19]. Uraian di atas mendukung temuan penelitian ini bahwa pada umumnya bentuk konseling online yang dipilih adalah *text chatting* (5 subjek: 2,3 5,7,8) ; menggunakan video call (2 subjek: 4,6); email (1 subjek: 3); telepon (1 subjek:2). Diantara mahasiswa (sesama anak muda) *familiar* dengan *text chatting* dibandingkan bentuk konseling kelompok lainnya. Demikian pula 5 orang subjek (subjek 2,3,4,5,7,8) dalam proses konseling, mendapat kondisi konseling yang kondusif, memahami masalah dan perasaan subjek serta dapat, konselor dapat membantu subyek menyelesaikan masalahnya. Pengakhiran konseling disepakati bersama. Ini menunjukkan pelatihan yang diberikan pada konselor sebelum menjalankan tugasnya cukup efektif. Tiga konselor (1,4,6) tidak mampu menciptakan kondisi konseling yang kondusif, tidak memahami masalah dan perasaan subjek serta dapat, tidak dapat membantu subyek menyelesaikan masalahnya dan pengakhiran konseling dilakukan sepihak bisa jadi keterampilan yang dimiliki tidak sama dengan konselor yang lain. Dari sekian banyak

konselor di perguruan tinggi tetap ada kemungkinan beberapa tidak terampil memberi layanan konseling dan akhirnya tidak dapat membantu mahasiswa yang bermasalah untuk menyelesaikan masalahnya [19]. Namun temuan ini memberi masukan pula agar unit layanan bimbingan dan konseling di perguruan tinggi membuat evaluasi terhadap kinerja konselor secara periodik dan merencanakan pemberian berbagai pelatihan konseling untuk membekali konselor agar semakin terampil saat memberi layanan konseling kepada mahasiswa yang membutuhkan.

Lima subjek (2,3,5,7,8) menyebutkan layanan konseling online yang diterima berjalan efektif. Dua subjek dari UNIKA Soegijapranata menyebutkan layanan yang diterima efektif. Sementara subjek dari UNDIP, UNNES, UDINUS masing-masing satu subjek menyebutkan konseling online yang diterima efektif dan masing-masing satu pula menyebutkan tidak. Perlu dilakukan evaluasi secara periodik dan membuat program dan strategi akan layanan konseling online dapat berjalan efektif [20]

Sebagai kesimpulan dapat dikatakan bahwa pada umumnya layanan konseling online yang diberikan pada bentuk *text-chat*. Persiapan sarana *Smartphone*, *headset*, *mic*, *webcam*, kuota, *wifi* dilakukan. Konselor ramah, suasana konseling kondusif, subyek merasa dipahami masalah dan perasaannya, konselor mampu membantu subyek mencapai insight. Konseling berjalan efektif. Dengan indikator tersedia sarana dan prasarana, target dan strategi jelas untuk mencapai target jelas, analisa masalah jelas, perencanaan matang, dan insight tercapai

### **Rencana Tindak Lanjut Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian, masih ada unit layanan bimbingan dan konseling di perguruan tinggi yang dipersepsi mahasiswa belum efektif dalam memberi layanan konslieng online maka selanjutnya akan dilakukan penelitian yang berupaya mencari informasi tentang kesulitan konselor dalam membantu mahasiswa dalam layanan konseling online yang efektif.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Merikangas, K., He, Burstein, M., Swanson, S., Avenevoli, S., Cui, L., Swendsen, J. (2010). Lifetime prevalence of mental disorders in U.S. adolescents; Results from the National Comorbidity Survey Replication-Adolescent Supplement (NCS-A). *Journal of the American Academy of Child & Adolescent Psychiatry*, 49(10), 980-989.
2. Slade, T., Johnson, A., Oakley-Browne, M., Andrews, G., & Whiteford, H. (2009). 2007 National survey of mental health and wellbeing: Methods and key finding. *Australian & New Zealand Journal of Psychiatry*, 43(7), 594-605.
3. Pablo, N., Matthew, B. , Jeanie S., Sisira E. (2019). Exploring Young People's Perception of the Effectiveness of Text Based Online Counseling: Mixed Methods Pilot Study. *JMIR Ment Health*, 6(7). DOI:10.2196/13152
4. Dowling, M & Rickwood, D., (2014) Online Counseling and Therapy for Mental Health Problems: A Systematic Review of Individual Synchronous Interventions Using Chat. *Journal of Technology in Human Services*, DOI: 10.1080/15228835.2012.728508
5. Hernawati, L., Eriany, P. (2021) Keengganan Mahasiswa Mencari Bantuan pada Profesional. *Laporan Penelitian*. Tidak Dipublikasikan. UNIKA Soegijapranata: Fakultas Psikologi
6. Nur C.H.W., (2016) Bimbingan Konseling Online. *Jurnal Ilmu Dakwah*, 36(2). EISSN 2581-236x. DOI: <http://dx.doi.org/10.21580/jid.36i.2.1773>
7. Gainsbury, S., & Blaszczynski, A.(2011). A systematic review of Internet-based therapy for the treatment of addiction. *Clinical Psychology Review*, 31(3), 490-498
8. Asawarni. (2009). *Matra Fungsional Administrasi Pendidikan*, Yogyakarta: Purbasari
9. Mallen, M., & Vogel, D. (2005). Online Counseling: A Need for Discovery. *The Counseling Psychologist*, 33(6), 761-775
10. Anderson, G. (2018). Internet interventions: past, present and future. *Internet interventions*, 12, 181-188. <http://doi.org/10.1016/j.invent.2018.03.008>
11. Ardi, Z., Yendi, F.M, & Ifdil, I. (2013). Konseling Online. Sebuah Pendekatan Teknologi dalam Pelayanan Konseling. *Jurnal Konseling Dan Pendidikan*, 1(1), 1-5
12. Kamus Bahasa Indonesia, 2008
13. Amalianita, B., Ifdil, Agustin, Anggita W., Zikra. (2017). The Role Online Counseling as a Part of Guidance and Counseling Services. *Indonesian Journal School Counseling*, 2(3). 65-70. DOI 10/23916/08457011
14. Mansyur, A.I., Badrujaman, A., Imawati, R., Fadhillah, D.N.(2019). Konseling Online sebagai Upaya Menangani Masalah Perundungan di Kalangan Anak Muda. *Jurnal Pendidikan Ilmu Sosial*, 29(2). p-ISSN:1412-3835, e-ISSN: 2541-4569



15. Corey, G. (2013). *Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy*, Australia:Brooks/Cole.
16. Gunawan, I. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif Teori & Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.
17. Gysbers, Norman, C., & Henderson, Patricia. (2012). *Developing & Managing Your School Guidance & Counseling Program*, USA: American Counseling Association.
18. Ardimen. (2018). “Visi Baru Konselor Sekolah dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Layanan Pendidikan di Sekolah dan Madrasah”. *Jurnal Konseling Indonesia* 4(1), hlm 22-29. ISSN: Print 2476-888X – Online 2476-8901. DOI:10.21067/jki.v4i1.2733
19. Corey, G. (2013). *Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy*, Australia:Brooks/Cole.
20. Erford, Bradley, T. (2017). *40 Teknik yang Harus Diketahui Setiap Konselor*. Terjemahan Helly Prajitno Soetjipto & Sri Mulyantini Soetjipto. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.