

KONSELING BERBASIS TEXT BASED COUNSELING DALAM LAYANAN BIMBINGAN DAN KONSELING OLEH GURU BK DI SEKOLAH MENENGAH PERTAMA

Dwika Sukma Dewi¹, Herdi²

^{1,2}Universitas Negeri Jakarta

Co- Author: email: dwika_1108822017@mhs.unj.ac.id– 0821-3770-1145 WA

Info Artikel

- **Masuk** : 03/04/2023
- **Revisi** : 04/05/2023
- **Diterima** : 10/05/2023

Alamat Jurnal

- <https://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/AN-NUR/index>



Jurnal Mahasiswa BK
An-Nur : Berbeda,
Bermakna, Mulia
disseminated below
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Abstract (11pt, 1 space): *This study aims to describe text-based counseling by counseling teachers in the era of society 5.0. This study surveyed data using the Google form and used a quantitative descriptive approach. Respondents to this study were counseling teachers who served in junior high schools in Bandung. The number of samples in the study was 32 counseling teachers who filled out the Google form and 6 counseling teachers who were willing to carry out the interview process. The results of the study show that counseling teachers prefer text-based online counseling media, with the WhatsApp application.*

Keywords: *Text-based counseling*

PENDAHULUAN

Masyarakat di seluruh dunia saat ini memasuki era transformasi digital yang dikenal dengan Society 5.0. Konsep society 5.0 memiliki perbedaan dengan society 4.0 yang fokus dalam mengoptimalkan perkembangan industri. Society 5.0 menempatkan manusia sebagai pusat inovasi (*human-centered*). Dengan kata lain, kemajuan teknologi dapat meningkatkan kualitas kehidupan, tanggung jawab sosial, dan perkembangan berkelanjutan (Usmaedi, 2021). Hal tersebut kemudian mendorong setiap sendi kehidupan yang ada di seluruh dunia untuk melakukan penyesuaian terhadap perkembangan zaman yang terjadi, tidak terkecuali dalam bidang pendidikan, pengajaran, dan pembelajaran. Perubahan dalam pembelajaran sesuai dengan era Society 5.0 akan berdampak pada peran pendidikan khususnya, pendidikannya. Apabila tenaga pendidik masih menjadikan dirinya sebagai penyampai pengetahuan, maka mereka akan kehilangan peran seiring dengan perkembangan teknologi dan perubahan metode pembelajaran.

Maka dari itu tenaga pengajar harus meningkatkan kompetensi guna mendukung pengetahuan untuk eksplorasi dan penciptaan melalui pembelajaran mandiri (M.Bruri Triyono, 2017) selain itu untuk mencapai keberhasilan dalam proses pembelajaran adalah dengan memanfaatkan teknologi pembelajaran. Menurut Bambang Warsita, teknologi pembelajaran berupaya merancang, mengembangkan, mengorganisasikan dan memanfaatkan aneka sumber belajar sehingga dapat memudahkan seseorang untuk belajar. Kemajuan teknologi berdatang juga pada layanan konseling. Komunikasi konseling pada umumnya dilakukan secara langsung, namun melalui kecanggihan teknologi konseling dapat dilaksanakan secara online. Konseling melalui media online dikenal dengan konseling online. Konseling online memiliki banyak istilah lain, yaitu: e-konseling, e-terapi, e-psikoterapi, konseling internet, konseling web, cybercounseling, psikoterapi internet, dan konseling online (Germain et al., 2009). Secara umum, konseling online dimaknai sebagai komunikasi konseling yang dilakukan dengan memanfaatkan media online.

Pelaksanaan konseling online melalui media online dapat dilakukan dengan model yang berbeda. Model dalam konseling online ada dua jenis, yakni *synchronous* dan *asynchronous* (Kraus, R., Stricker, G., Speyer, 2011); Murphy & Mitchell, 1998). *Asynchronous* merupakan komunikasi yang bersifat satu arah, seperti komunikasi melalui e-mail, radio, televisi. *Synchronous* merupakan komunikasi yang bersifat dua arah sehingga memungkinkan konselor dan konseli dapat berkomunikasi secara langsung melalui alat komunikasi (realtime) seperti: telepon, videoconference, dan chat-text (Kraus et al., 2011); (Mallen, et al., 2005)

Model *synchronous* masih dibagi menjadi dua macam tipe. Tipe pertama adalah menggunakan media video conference. Video conference memiliki kelebihan yakni dapat berkomunikasi menggunakan video sehingga memungkinkan komunikasi tatap maya. Tipe selanjutnya adalah chat-text, media komunikasi dengan berbasis teks, seperti: whatsapp atau telegram. Jika dibandingkan videoconference, modalitas chat-text lebih hemat kuota dan tidak memerlukan jaringan internet yang kuat.

Hal tersebut menjadi kelebihan dari chat-text dibanding videoconference. Hasil riset Trisnasi (2017) dan (Sugiarti, 2020), media sosial whatsapp gandrung digunakan oleh berbagai kalangan, terutama siswa. Oleh karena itu, saat ini whatsapp menjadi media sosial pilihan bagi para konselor dan siswa. Beberapa riset terkait dengan penggunaan whatsapp dalam konseling, diantaranya: 1) layanan informasi melalui WA; 2) layanan bimbingan

kelompok melalui WA, 3) konseling online melalui WA (Sugiarti, 2020; Budiarto, dkk., 2019; Prihwanto & Firdaus, 2021). Berdasar pada beberapa riset tersebut dapat dimaknai bahwa saat ini media sosial whatsapp berpotensi sering digunakan sebagai media layanan konseling.

Praktik konseling secara online oleh guru BK dimasa pandemic sesungguhnya masih tergolong baru, namun seiring dengan perkembangan teknologi dan media komunikasi sudah banyak dilakukan oleh profesional (Poh Li,Lau, 2013). *National Board for certified counselor* (dalam Gladding, 2012) menjelaskan bahwa konseling online melibatkan interaksi jarak jauh yang tidak sinkron dan sinkron antara konselor dan klien dengan menggunakan email, chat dan fitur konferensi-video dari internet untuk berkomunikasi. Konseling online semakin dianggap sebagai metode yang hemat biaya dan sangat mudah diakses untuk menyediakan layanan konseling dasar dan kesehatan mental (Wong et al, 2018). Pelaksanaan konseling online melalui media sosial yang berbasis teks saat ini menjadi salah satu pilihan dari para guru dan siswa. Beberapa keunggulannya adalah hemat kuota dan tidak memerlukan jaringan internet yang kuat (Mallen et al., 2005; Kraus et al., 2011). Oleh karenanya, seorang konselor perlu sebuah keterampilan dalam memberikan layanan konseling melalui whatsapp. Artikel ini bertujuan untuk mengkaji *text based counseling* dalam layanan bimbingan dan konseling yang sering di gunakan oleh guru BK.

METODE

Metode Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan google form dengan pendekatan mix method (penelitian gabungan). Sugiyono (2017) menjelaskan metode penelitian campuran merupakan perpaduan antara metode penelitian kualitatif dan kuantitatif. Selanjutnya, (Creswell, 2010) menjelaskan penelitian campuran merupakan pendekatan penelitian yang mengkombinasikan antara penelitian kuantitatif dan kualitatif.

Tabel 1. Responden Penelitian

No	Guru BK	Frekuensi
11	Perempuan	27
22	Laki-laki	5

Selanjutnya, pengumpulan data melalui wawancara dilakukan dengan enam orang guru BK. Untuk menjaga kode etik penelitian, maka nama guru BK diganti dengan kode. Adapun profil partisipan dalam penelitian ini dapat dilihat dalam tabel 2 berikut :

Tabel 2. Profil Partisipan yang Diwawancarai

No	Jenis Kelamin Guru BK	Pendidikan	Lama bertugas	Kode
1	Perempuan	S1 BK	8 tahun	A1
2	Perempuan	S1 BK	5 tahun	A2
3	Laki-laki	S1 BK	7 tahun	A3
4	Perempuan	SI BK	7 tahun	A4

Dipublikasikan Oleh :

UPT Publikasi dan Pengelolaan Jurnal

Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin

5	Perempuan	S1 BK	6 tahun	A5
6	Laki-laki	S1 BK	8 tahun	A6

Pemilihan partisipan berfokus pada sampling yaitu guru BK perempuan dan laki-laki dengan latar belakang pendidikan yang sama, lama masa bertugas yang hampir sama, dengan 6 sekolah yang berbeda, yang merupakan subset dari purposive sampling. Jumlah partisipan 6 orang dipilih untuk penelitian kualitatif, mengikuti saran Morse (1994), dengan juga mempertimbangkan konsep “kejenuhan” atau titik dimana tidak ada informasi atau tema baru yang diamati dalam data dari responden.

HASIL PENELITIAN

Layanan konseling online berbasis teks (*Counseling text based*) merupakan komunikasi antara konselor dan konseli dengan berbalas teks di sebuah ruang obrolan (Kraus et al., 2011). Komunikasi melalui teks dapat dilakukan secara sinkron ataupun asinkron. Melalui kecanggihan teknologi, saat ini banyak penyedia layanan pengiriman pesan yang bersifat sinkron (realtime), seperti: whatsapp, telegram, facebook, dst. Komunikasi berbasis teks melalui whatsapp dapat diilustrasikan sebagai berikut. Konselor dan konseli harus melakukan registrasi di whatsapp. Konselor dan konseli dapat membuka percakapan dan mulai untuk membuat kontrak ataupun kesepakatan konseling. Selanjutnya, konselor dan konseli dapat melakukan konseling sesuai dengan hasil kesepakatan. Konselor dan konseli tidak hanya dapat mengirim teks, namun juga dapat mengirim pesan suara, gambar, emoticon, video, atau musik. Fitur-fitur nonteks tersebut akan membantu kedua belah pihak dalam memahami warna emosi yang sedang dirasakan saat itu (Kraus et al., 2011).

Berdasarkan data angket yang disebar menggunakan google form yang diisi oleh 25 guru BK di peroleh hasil sebagai berikut:

Fitur media konseling online yang digunakan oleh guru BK untuk melakukan konseling terlihat dari diagram berikut:

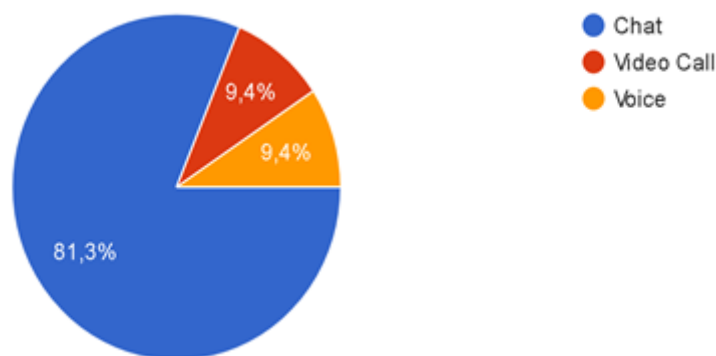


Diagram 1. Jenis Fitur Media Yang Digunakan Dalam Konseling Online

Dari hasil penelitian ini terlihat bahwa 81.3 % guru BK banyak menggunakan fitur media chat sebagai media dalam melakukan konseling online, sebanyak 9.4% guru BK

menggunakan fitur media voice, dan sebanyak 9.4 % guru BK menggunakan fitur video call dalam melakukan konseling online.

Proses konseling melalui konseling online berbasis teks secara umum sama seperti proses konseling pada umumnya. Konseling online berbasis teks melibatkan konselor dan konseli yang bekerjasama secara kooperatif untuk mengidentifikasi masalah dan menemukan solusi terbaik (Hardy, 2008; Kraus et al., 2011). Konteks percakapannya yang dibentuk adalah membahas kondisi konseli saat ini dan alternatif pemecahan masalah dari konselor. Alternatif pemecahan masalah yang diberikan konselor diharapkan dapat diimplementasikan oleh konseli dalam kehidupannya. Pada akhirnya konseli memiliki perspektif baru dalam hidupnya, menemukan keterampilan hidup baru, atau mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam sesi konseling.

Media konseling online berbasis text yang sering digunakan oleh guru BK terlihat dari diagram berikut :

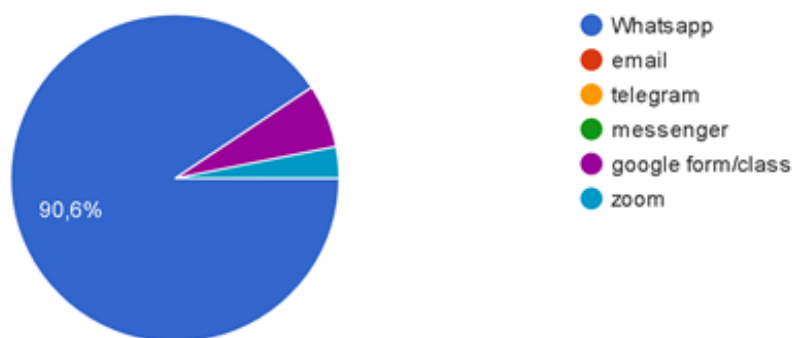


Diagram 2. Media Yang Digunakan Dalam Konseling Online

Dari hasil penelitian ini terlihat bahwa 90.6% guru BK menggunakan aplikasi whatsapp, sebanyak 6.3% guru BK menggunakan google form, dan sebanyak 3,1% guru BK menggunakan aplikasi zoom. guru BK lebih banyak menggunakan aplikasi whatsapp sebagai media dalam melakukan konseling online di dibandingkan aplikasi lainnya seperti messenger, telegram,email, google form maupun zoom (Budianto et al., 2019) Whatsapp, juga merupakan salah satu aplikasi terlaris yang diunduh di seluruh dunia, terutama untuk pengguna Smartphone. (Luqaf et al,2020) media social WhatsApp adalah media layanan yang saat ini sangat digemari dan diminati oleh peserta didik dalam melakukan E-Konseling. Melalui media social peserta didik dapat mengeksplor dirinya dengan membuat status story dalam bentuk video atau foto mengenai aktivitas dirinya sehari- hari kemudian melalui media whatsapp tersebut dapat menjalin komunikasi antara teman sebayanya, mendapatkan informasi tentang pembelajaran melalui Grup yang dibuat dalam Aplikasi social media WhatsApp

Kompetensi yang perlu dimiliki oleh konselor dalam pelaksanaan konseling online berbasis teks, diantaranya (CCPA, 2019): (1) Memahami cara menulis yang membantu (terapeutik), (2)Mengidentifikasi hal-hal yang mendukung pelaksanaan konseling online, (3)

Mengidentifikasi dan mengelola risiko saat melakukan konseling online, (4)Menetapkan batasan-batasan konseling online, (5)Mengetahui bagaimana mengelola dampak disinhibisi

Durasi waktu yang dilakukan untuk melakukan konseling online

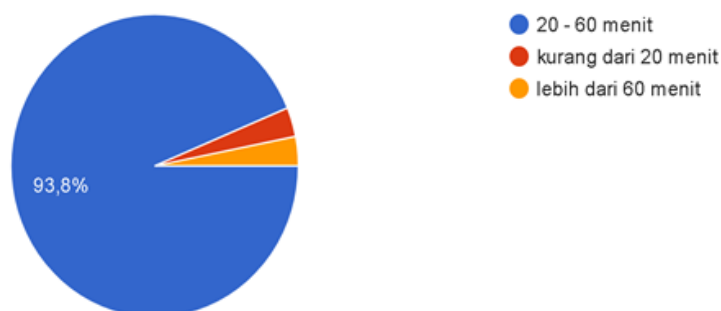


Diagram 3. Durasi waktu yang dilakukan untuk konseling online

Hasil survey menunjukkan jawaban responden yaitu guru BK tentang durasi waktu konseling online yang sering dilakukan siswa antara 20-60 menit sebanyak 93.8 % ,kurang dari 20 menit sebanyak 3,1 % dan lebih dari 60 menit 3.1%

Frekuensi satu siswa melakukan konseling online dalam satu hari

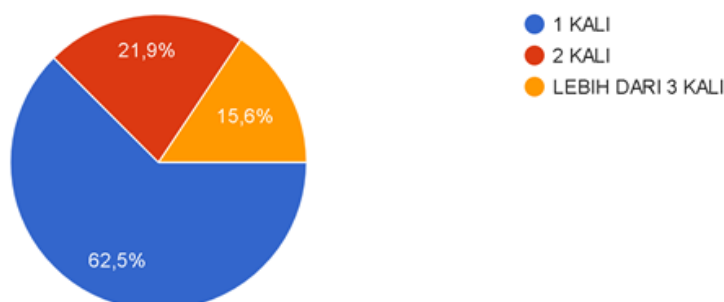
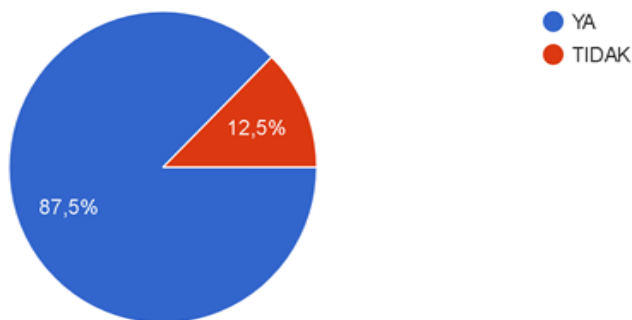


Diagram 4. Frekuensi Satu Siswa Melakukan Konseling Online Dalam Satu Hari

Hasil survey menunjukkan sebanyak 62.5% guru BK melakukan 1 kali konseling online dalam sehari dengan satu siswa, sedangkan sebanyak 21.9 % melakukannya 2 kali, dan sebanyak 15.6% melakukannya lebih dari 3 kali.

Apakah Counsleing Text Based membantu anda dalam melakukan konseling online



Berdasarkan hasil survey sebanyak 87.5% guru BK mengatakan bahwa counseling text based berguna untuk membantu dalam pemberian layanan BK, sedangkan sebanyak 12,5% menjawab tidak. Ada anggapan tidak membantu karena guru BK merasa konseling face to face lebih efektif dalam pemberian layanan BK disekolah, berikut hasil survey mengenai hal tersebut :



Sebanyak 100% atau seluruh guru BK bahkan mengatakan bahwa ketika dibandingkan dengan konseling *face to face*, *text based counseling* bahkan merasa tidak lebih efektif, hanya saja manfaat dari penggunaan *text based counseling* tidak dapat dihilangkan begitu saja, salah satu yang menjadi tantangan menggunakan *counseling text based* adalah keterampilan memahami setiap kata yang diketik, emoticon yang dipilih, besar kecil ukuran font, kapital, warna font, dan seterusnya. Kemampuan konselordalam memahami dan menafsirkan tersebut berpengaruh dalam suasana komunikasi yang terbentuk. Kondisi tersebut nantinya akan bermuara pada tercetusnya solusi terbaik atas masalah yang dihadapi oleh konseli.

Hasil wawancara yang dilakukan dengan 6 orang guru BK di peroleh data tentang media apa yang menjadi favorit siswa dan guru BK dalam melakukan konseling online yang dikutip dalam pernyataan guru BK adalah sebagai berikut:

- A1(Whatsapp, untuk anak yang sulit untuk bercerita atau anak yang pemalu biasanya anak lebih senang konseling menggunakan media whatsapp, anak menjadi lebih terbuka dan leluasa untuk bercerita apa yang sedang meraka rasakan atau alami)
- A2.....(Media chat d watsap karena lebih nyaman dan privat)
- A3.....(Melalui whatsapp (chat, voicenote, call, maupun videocall) karena lebih praktis dan sering digunakan walaupun masih banyak memiliki keterbatasan)

A4.....(Chat whatsapp. Lebih praktis dan fleksibel. Tp jika dibutuhkan bisa pakai vidcall atau zoom. Dalam praktiknya tetap ada kekurangan karena konseling online sangat berbeda dengan konseling face to face. Ekspresi wajah kurang jelas jika dengan online)

A5.....(Whatsapp, karena via whatsapp siswa yg kurang suka bercerita atau tertutup tetap dapat mengutarakan isi hatinya tanpa harus merasa malu atau grogi pada guru BK. Selain itu guru BK juga diuntungkan dalam keleluasaan waktu merespon siswa secara tepat dan membaca kondisi siswa secara lebih mendalam melalui apa yg disampaikan siswa di whatsapp)

A6.....(Media WhatsApp chat. Karena mudah dilakukan dan semua siswa bisa melakukan lebih minim kendala dari pada videocall. Tapi memiliki kekurangan yaitu kurangnya kejelasan dan bahasa tubuh serta ekspresi yang dapat di analisa)

Dari pernyataan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa yang menjadi favorit guru BK dalam melakukan konseling online adalah conseling text based melalui aplikasi watshapp, Senada dengan yang disampaikan oleh (Clark, 2002) menjelaskan bahwa pelayanan konseling yang dilakukan secara tatap muka juga dapat menimbulkan beberapa permasalahan dalam pelaksanaannya dan diharapkan permasalahan tersebut dapat teratasi dengan adanya pendekatan-pendekatan pelayanan jarak jauh yang memungkinkan pemberian bantuan kepada klien dengan berbagai kebutuhan khusus. (Ardi et al., 2013) menjelaskan perkembangan konseling juga tidak lepas dari pengaruh perkembangan teknologi. Hal ini dikarenakan aplikasi whatsapp dan fitur chat, siswa merasa lebih terbuka dalam menceritakan masalahnya tanpa ragu dan malu, melalui fitur text WA juga bisa dilakukan dengan cepat dalam pemberian informasi. Selain itu, dengan menggunakan aplikasi Whatshapp siswa juga bisa melakukan voice note, video call, berbagi status dan video di histori whatsapp. Hal ini senada dengan yang di ungkapakan oleh (Luqaf, 2020) bahwa E-Konseling menggunakan whatsapp sangat efektif digunakan dalam pemberian layanan dengan keterbatasan waktu dan jarak yang mana tidak dapat terpenuhi melalui tatap muka secara langsung. Waktu dalam pemberian konseling dapat diatur sesuai dengan kondisi guru bknya ataupun konselinya, selain itu melalui media WhatsApp ini terdapat fitur-fitur yang dapat digunakan seperti videocall, story WhatsApp, pesan WhatsApp ataupun dapat mem berikan motivasi-motivasi berupa video atau kata- kata bijak yang dikirim kepesan WhatsApp.

Namun jika dibandingkan dengan konseling face to face atau secara langsung dibandingkan dengan konseling online, Guru BK seluruhnya setuju jika konseling secara langsung lebih efektif, karena media konseling online memiliki sejumlah keterbatasan dalam pelaksanaannya seperti jaringan yang kurang baik akan mempengaruhi proses konseling, penggunaan kuota yang haus terus menerus di isi bisa menjadi kendala, sulitnya membaca gestur yang konseli alami, kesalahan membaca teks bisa mempengaruhi proses konseing. Sehingga terkadang terjadi kesalahpahaman makna dalam penyampaianya.Perlu dipahami bahwa perbedaan dari pelaksanaan konseling online dengan konseling pada umumnya terletak pada medianya saja. Konseling online menggunakan media online sebagai media percakapan konselor dengan konseli sedangkan konseling tatap muka bertemu secara langsung. Adapun secara teknis pelaksanaan keduanya sama, sama-sama menggunakan tahapan, strategi, dan intervensi yang sama (Anthony & Nagel, 2010; Kraus et al., 2011).

PEMBAHASAN

Semenjak jejaring sosial menjadi bagian dari kehidupan, dan internet menjadi media komunikasi efektif dan efisien bagi para siswa dan guru dalam kaitannya dengan pendidikan, khususnya untuk guru BK hubungan dalam bingkai akademis dan ke- BK-an yang sebelumnya terbangun tatap muka, juga telah terbawa hingga ke dunia maya. Email, Instant Messenger, Zoom, Google meet, instagram, tiktok, telegram bagi siswa untuk melakukan konsultasi psikologis dengan konselornya. Media layanan konseling melalui internet merupakan suatu media yang secara khusus di desain untuk memenuhi kebutuhan layanan konsultasi psikologis bagi siswa secara online. Media ini juga memberikan kemudahan bagi konselor dalam pengarsipan data dan menyimpan seluruh rekaman konseling. Data-data tersebut dapat mendorong dilakukannya penelitian ilmiah dalam bidang konseling dalam koridor yang pantas secara etika, sehingga melalui media ini juga konselor dituntut untuk bekerja dalam bingkai profesionalitas pada kerangka etika layanan konseling melalui internet.

Sebelum kita membahas lebih lanjut, terlebih dahulu kita melihat makna dari segi Istilah dan bahasa. Istilah konseling online merupakan dua kata yaitu kata "konseling" berasal dari kata "Counseling" (Inggris) dan kata "online". kedua kata tersebut lebih lanjut dapat dimaknai sebagai berikut:

Menurut Gustad's (dalam Gibson & Mitchell, 1995) *Counseling is a learning-oriented process, carried on in a simple, one-to-one social environment, in which a counselor, professionally competent in relevant psychological skill and knowledge, seeks to assist the client, by methods appropriate to the latter's needs and within the context of the total personnel program, to learn more about himself and to accept himself, to learn how to put such understanding into effect in relation to more clearly perceived, realistically defined goals to the end that the client may become a happier and more productive member of his society.*

Ethical Standard of American Personnel and Guidance Association, Belkin menyebutkan bahwa : "A counseling relationship denotes that the persons seeking help retain full freedom of choice and decision and that the helping person has no authority or responsibility to approve or disapprove of the choices or decisions of the counselee or client". Hubungan konseling adalah sebuah hubungan yang membantu klien dalam membuat pilihan dan keputusan.

Sementara itu, Gibson & Mitchell (1995) menyatakan definisi konseling perorangan sebagai berikut: *Individual counseling is a one-to-one relationship involving a trained counselor and focuses on some aspects of a client's adjustment, developmental, or decision-making needs. This process provides a relationship and communications base from which the client can develop understanding, explore possibilities, and initiate change.*

Definisi yang dikemukakan Gibson dan Mitchell juga menyatakan bahwa konseling perorangan sangat menjaga kerahasiaan klien; konseling perorangan akan membuat hubungan akrab antara klien dan konselor, konseling perorangan sebagai proses pembelajaran klien, konseling perorangan adalah sebuah proses terapeutik. Lebih lanjut, Dryden menyimpulkan bahwa konseling perorangan membantu klien yang ingin membuat perbedaan dirinya dengan klien lain. Konseling perorangan juga akan sangat membantu konselor dalam membuat variasi gaya terapeutik untuk klien yang berbeda.

Dari beberapa pendapat diatas dapat dipahami bahwa konseling online merupakan sebuah bantuan yang diberikan oleh konselor kepada konseli tanpa adanya kehadiran fisik secara langsung yang dilakukan dengan memanfaatkan teknologi informasi, komputer dan internet. Tahapan proses konseling online yang dikemukakan oleh Ifdil dalam penelitiannya terbagi menjadi 3 tahapan, yaitu: (ifdil, 2013:18). Yaitu : Tahap persiapan yang dikemukakan oleh Ifdil mencakup teknis penggunaan perangkat keras (hardware) dan perangkat lunak (software) yang menunjang penyelenggaraan proses konseling online. Seperti perangkat komputer atau laptop yang dapat terhubung dengan internet. Dan juga perangkat lainnya. Perangkat lunak sendiri yaitu program-program yang mendukung dan akan digunakan, akun dan alamat email. Selain itu, konselor sendiri harus memiliki keterampilan, kelayakan akademik, penilaian secara etik dan hukum, kesesuaian isu, yang akan menjadi topic bahasan serta tata kelola. Selanjutnya tahap proses konseling, seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa tahapan proses konseling online tidak jauh berbeda dengan tahapan konseling konvensional Face to Face (FTF).

Tahapan konseling online terdiri atas lima tahap, yaitu pengantaran, penjajagan, kelima tahapan tersebut berjalan “kontinum fleksibel” yang saling berhubungan dan berkesinambungan sesuai tahapan dan lebih terbuka untuk dimodifikasi mulai dari tahap awal sampai tahap terakhir. Penggunaan teknik teknik umum dan khusus tidak secara penuh seperti penyelenggaraan konseling secara langsung. Pada sesi konseling online lebih mengedepankan pada teratasinya masalah konseli dibandingkan dengan cara dan bentuk pendekatan, teknik dan atau terapi yang digunakan. Pada tahapan ini pemilihan teknik, pendekatan dan ataupun terapi yang digunakan disesuaikan dengan masalah yang dihadapi konseli (Ifdil, 2013: 18). Yang terakhir merupakan tahap pasca konseling.

Tahapan ini merupakan tindak lanjut dari tahapan sebelumnya. Ketika setelah dilakukan penilaian maka yang pertama (1) konseling akan berjalan dan sukses yang ditandai dengan kondisi konseli yang KES (effective daily living-EDL). (2) Konseling yang dilanjutkan pada sesi tatap muka (Face To Face). (3) Konseling akan dilanjutkan pada sesi konseling online berikutnya. (4) Konseli akan direferal atau dianjurkan untuk menghubungi konselor atau tenaga ahli yang lain.

Berdasarkan hasil riset Trisnasi (2017) dan Sugiarti (2020), media sosial whatsapp digandrung digunakan oleh berbagai kalangan, terutama siswa. Oleh karena itu, saat ini whatsapp menjadi media sosial pilihan bagi para konselor dan siswa. Beberapa riset terkait dengan penggunaan whatsapp dalam konseling, diantaranya: 1) layanan informasi melalui WA; 2) layanan bimbingan kelompok melalui WA, 3) konseling online melalui WA (Sugiarti, 2020; Budiarto, dkk., 2019; Prihwanto & Firdaus, 2021). Pelaksanaan konseling online melalui media sosial yang berbasis teks saat ini menjadi salah satu pilihan dari para guru dan siswa. Beberapa keunggulannya adalah hemat kuota dan tidak memerlukan jaringan internet yang kuat (Mallen et al., 2005; Kraus et al., 2011). Oleh karenanya, seorang konselor perlu sebuah keterampilan dalam memberikan layanan konseling melalui whatsapp. Artikel ini bertujuan untuk mengkaji keterampilan, gaya, dan sikap konselor dalam berkomunikasi dengan menggunakan teks.

Komunikasi dalam konseling online berbasis teks sangat bergantung pada kemampuan dalam menulis kalimat yang terapeutik. Hal ini menjadi tantangan bagi konselor untuk dapat secara responsif dan luwes untuk berkomunikasi dengan menggunakan teks.

Konselor yang sangat mahir untuk berbicara dalam konseling tatap muka belum tentu mahir dalam konseling berbasis teks. Keberhasilan dan keefektifan pelaksanaan konseling online berbasis teks sangat bergantung pada kemampuan konselor untuk menulis. Konselor yang memiliki minat untuk menulis, sangat berpotensi untuk lebih dapat mengekspresikan melalui tulisannya. Konselor yang memiliki minat dalam menulis akan mudah dalam menyusun kalimat, memilih diksi yang tepat, serta lebih presisi dalam memmanifestasikan pikiran dan perasaan.

Terdapat tiga keterampilan yang perlu dikuasai dalam konseling online berbasis teks, diantaranya (Kraus et al., 2011) :

1. Keterampilan Menulis

Kualitas hubungan yang terbentuk dalam konseling online berbasis teks bertumpu pada keterampilan menulis. Hubungan antara konselor dan konseli akan berkembang dan begitu dalam ketika konselor ataupun konseli dapat mengekspresikan diri melalui tulisan. Keterampilan dalam menulis yang buruk akan berpotensi terjadinya kesalah pahaman dan memicu sebuah konflik. Hal utama yang perlu dimiliki oleh konselor adalah ketajamandalam mempresepsikan, kelapangan hati, dan cara berfikir yang rasional dalam memaknai sebuah tulisan. Tidak akurat dalam mempresepsikan sebuah tulisan, akan membuat konselor memiliki sebuah pemikiran dan perasaan yang dimaknai sendiri tanpa melihat sudut pandang orang lain. Sebaiknya keduanya belah pihak memiliki keterampilan menulis yang baik sehingga tercipta suatu hubungan komunikasi yang adil dan hangat. Contoh kasus, konseli sangat terbuka dan berusaha mengekspresikan dirinya, namun konselor tidak menanggapi dengan responsif maka yang terjadi adalah konseli merasa tidak aman karena telah membuka diri. Sebaliknya, konselor dengan ekspresif mengajak untuk berdialog namun konseli adalah orang yang tertutup, sehingga membuat konseli merasa dihakimi. Oleh karena itu, penting bagi konselor untuk berkreasi, melakukan variasi dalam menulis, dan memilih diksi yang efektif dan terapeutik.

2. Gaya Menulis

Gaya menulis ada hubungannya dengan kepribadian seseorang. Cara seseorang mengekspresikan diri (konkret, abstrak, emosional); pemilihan kosakata dan struktur kalimat; alur berfikir mencerminkan kepribadian seseorang dan berpengaruh terhadap cara orang mereaksi. Gaya menulis konselor merupakan cerminan diri dari kepribadian konselor dan konseli akan cenderung mereaksi sesuai dengan gaya tulisan konselor. Orang yang bersifat kompulsif cenderung menulis dengan terstruktur, logis, formal, sedikit kesalahan tulisan. Orang yang bersifat histrionik memiliki kecenderungan untuk menulis secara dramatis dan lebih ekspresif dalam memainkan jenis huruf, spasi, kapital, karakter yang unik, dan bahasa yang berbunga-bunga. Orang yang bersifat narsis mungkin akan menulis dengan bertele-tele dan panjang. Orang yang bersifat skizoid atau menghindari interaksi sosial akan cenderung menulis dengan padat dan jelas

3. Bersikap Dalam Menulis

Sikap seseorang dalam menulis memiliki peran penting dalam konseling berbasis teks. Tidak menutup kemungkinan tulisan-tulisan akan membawa kenangan dan situasi masa lalu. Hal tersebut penting untuk konselor ketahui agar konselor mampu untuk melakukan leading dan menguasai situasi/kondisi. The ISMHO Clinical Case Study Group (2001) menyarankan kepada konselor pada awal konseling untuk mengidentifikasi keterampilan, sikap, dan

pengalaman konseli dalam membaca dan menulis. Konselor perlu memberikan sebuah pemahaman bahwa kemampuan konseli dalam membaca, menulis/mengetik sangat diperlukan dalam konseling online berbasis teks. Selain itu, konselor juga perlu mengingat bahwa kemampuan konselor dalam membaca dan mengetik akan diperlukan dalam membangun komunikasi yang terapeutik selama proses konseling. Pada konseling berbasis teks, konselor perlu mendorong konseli untuk mengekspresikan diri dalam sebuah kalimat/teks untuk memperkuat proses terapeutik.

Layanan konseling online berbasis teks merupakan komunikasi antara konselor dan konseli dengan berbalas teks disebuah ruang obrolan. Perkembangan teknologi yang pesat membuat perubahan terhadap lingkup pendidikan termasuk bimbingan dan konseling, adapun media online yang diminati guru BK dalam pelaksanaan konseling adalah dengan menggunakan fitur chat, aplikasi fitur chat yang sering digunakan adalah whatsapp, namun aplikasi seperti zoom dan google classroom juga digunakan, Durasi konseling dilakukan 20-60 menit persesi konseling online, dan guru BK rata-rata melakukan satu kali sesi konseling dengan siswanya dalam satu hari, guru BK juga berpendapat bahwa media konseling online membantu dalam keberhasilan proses konseling, meskipun konseling face to face atau konseling langsung dirasa lebih baik manfaatnya, karena ada beberapa kelemahan penggunaan konseling online berbasis teks seperti kesulitan jaringan, kuota, dan salah persepsi dalam menulis teks. Menurut Koutsonika (2009) menyebutkan bahwa konseling online pertama kali muncul pada dekade 1960 dan 1970 dengan perangkat lunak program Eliza dan Parry, pada perkembangan awal konseling online dilakukan berbasis teks, dan sekarang sekitar sepertiga dari situs menawarkan konseling hanya melalui e-mail (Shaw & Shaw dalam Koutsonika (2009)). Karena kemajuan teknologi metode lain juga digunakan seperti live chat, konseling telepon dan konseling video.

Tantangan konseling online berbasis teks :

Proses konseling melalui konseling online berbasis teks secara umum sama seperti proses konseling pada umumnya. Konseling online berbasis teks melibatkan konselor dan konseli yang bekerjasama secara kooperatif untuk mengidentifikasi masalah dan menemukan solusi terbaik (Hardy, 2008; Kraus et al., 2011). Konteks percakapannya yang dibentuk adalah membahas kondisi konseli saat ini dan alternatif pemecahan masalah dari konselor. Alternatif pemecahan masalah yang diberikan konselor diharapkan dapat diimplementasikan oleh konseli dalam kehidupannya. Pada akhirnya konseli memiliki perspektif baru dalam hidupnya, menemukan keterampilan hidup baru, atau mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam sesi konseling. Perlu dipahami bahwa perbedaan dari pelaksanaan konseling online dengan konseling pada umumnya terletak pada medianya saja. Konseling online menggunakan media online sebagai media percakapan konselor dengan konseli sedangkan konseling tatap muka bertemu secara langsung. Adapun secara teknis pelaksanaan keduanya sama, sama-sama menggunakan tahapan, strategi, dan intervensi yang sama (Anthony & Nagel, 2010; Kraus et al., 2011). Pada saat proses konseling, konselor haruslah reponsif menyesuaikan nada percakapannya dengan konseli sehingga tetap tercipta suasana percakapan yang hangat, nyaman, dan terbuka (Kraus et al., 2011). Tantangan konselor dalam konseling online berbasis teks adalah keterampilan memahami setiap kata yang diketik, emoticon yang dipilih, besar kecil ukuran font, kapital, warna font, dan seterusnya. Kemampuan konselor dalam memahami dan menafsirkan tersebut berpengaruh dalam suasana komunikasi yang terbentuk.

Dipublikasikan Oleh :

UPT Publikasi dan Pengelolaan Jurnal

Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin

Kondisi tersebut nantinya akan bermuara pada tercetusnya solusi terbaik atas masalah yang dihadapi oleh konseli.

Fase pelaksanaan konseling online berbasis teks :

Pelaksanaan konseling online berbasis teks secara garis besar seperti konseling tatap muka pada umumnya. Terdapat beberapa fase yang harus dilakukan oleh konselor dalam pelaksanaan konseling online berbasis teks. Hal yang menjadi tantangan dari konselor selain empati memahami konseli adalah menguasai keterampilan menulis sebagai proses terapeutik. Berikut ini adalah kisi-kisi fase pelaksanaan konseling online berbasis teks.

Terdapat lima fase dalam pelaksanaan konseling online berbasis teks (Kraus, et al., 2011).

1. Membina hubungan baik

Membina hubungan baik terjadi ketika konselor dan konseli sama-sama merasakan kehadirannya, merasakan perhatian, dan kenyamanan. Pada konseling tatap muka pembinaan hubungan dapat dirasakan secara langsung melalui kehadiran fisik, berbeda dengan konseling online berbasis teks. Memberikan perhatian, pemahaman, dan dukungan adakah hal yang perlu diberikan pada saat pembinaan hubungan baik. Tantangannya sebagai konselor online adalah menciptakan kehadiran tersebut dengan kreasi dalam menulis pesan dan merespons dengan hangat. Misalkan: pada saat dalam kondisi diam/jeda, konselor dapat merespons dengan mengirimkan teks, “baik, tidak perlu terburu...saya berikan waktu untuk berfikir”. Contoh lainnya adalah memberikan dukungan dengan mengirimkan emoji tersenyum “😊”. Strategi tersebut adalah hal yang dapat dilakukan untuk membangun hubungan baik dalam konseling online berbasis teks (Anthony, 2000).

2. Asesmen

Asesmen pada konseling online berbasis teks implementasinya sama seperti asesmen dalam konseling tatap muka. Konselor menginterpretasi perkataan konseli melalui variasi teknik komunikasi, seperti: “restating”, “paraphrasing”, “probing”, “giving feedback”, and “checking perceptions”, dst. Selama sesi konselor dapat mengoptimalkan teknik komunikasi tersebut agar percakapan lebih mendalam, sebab konseli bisa saja hanya memaknai apa yang tertulis. Misalkan konseli menulis, “Saya merasa sedih karena pekerjaan saya. Tidak ada orang yang menghargai atas apa yang saya kerjakan”. Konselor dapat merespon dengan parafrase, “Saya merasa sedih mendengarnya. Sepertinya saudara merasa tidak dihargai di tempat kerja”. Teknik Probing dapat digunakan untuk mendalami informasi dan mengurangi salah tafsir. Misalkan dengan berkata, “Dapatkah engkau menceritakan lebih lanjut...”. Memberikan pertanyaan kepada konseli tidak hanya membantu konselor memahami perkataan konseli namun akan membantu juga dalam membangun hubungan yang terapeutik. Teknik umpan balik dapat digunakan untuk membandingkan persepsi konseli dan membuka wawasan baru. Pada intinya konselor dapat memvariasikan keterampilan komunikasi kedalam sebuah tulisan.

3. Menetapkan tujuan

Menetapkan tujuan merupakan sebuah fase untuk memfasilitasi konseli merumuskan tujuan yang positif. Penetapan tujuan konseli dapat dilakukan secara direktif ataupun kolaboratif. Penetapan tujuan yang bersifat direktif, misalkan: “Saya ingin saudara bertemu dan melakukan konseling lagi minggu depan, bisakah saudara melakukan itu?”. Cara lain yang lebih kolaboratif dalam menetapkan tujuan adalah dengan bertanya, “Sepertinya Anda

tidak merasa dihargai di tempat kerja. Ceritakan hal apa yang bisa mengalihkan dirimu dari hal tersebut?”.

4. Membangun hubungan terapeutik

Pada fase ini konselor mengajak konseli untuk hadir dan mendalami situasi konseling yang terapeutik. Ketika hubungan yang terapeutik tersebut terjadi, maka konseli akan merasa diberikan dukungan dan merasa dibantu oleh konselor. Konseli biasanya memberikan respons yang positif, misalkan konseli mengucapkan, “Terimakasih” atau “Saya sadar...” atau bahkan memberikan emoji “😊”. Konselor akan dapat merasakan konseli mengalami keterlibatan yang positif dalam sesi konseling. Hal tersebut dapat terbukti dari semangat konseli dalam menjalankan rencana yang dibuat dan konseli melaporkan setiap perubahan positif yang dirasakan.

5. Terminasi dan tindak lanjut

Terminasi dan tindak lanjut merupakan fase terakhir dari konseling yang terapeutik. Seperti halnya dalam konseling tatap muka, pada fase ini konselor dapat menggunakan teknik “summary” untuk memberikan inti sari hasil konseling kepada konseli. Teknik “summary” dapat digunakan secara fleksibel oleh konselor selama proses berlangsung atau di akhir fase. Teknik “summary” pada saat sesi berlangsung biasanya digunakan untuk menarikan topik yang telah dibahas dan ingin pindah ke topik lain. Teknik “summary” pada akhir fase digunakan untuk merangkum hasil konseling. Terakhir pada fase ini konselor memberikan kata penutup dengan merangkum hasil perubahan yang dicapai, perspektif baru, atau rekomendasi tindak lanjut. Tindak lanjut dapat dilakukan melalui tiga jalan, yaitu: a) meneruskan konseling dengan tatap muka, b) meneruskan konseling dengan konseling online kembali, atau c) melakukan referal atau alih tangan kasus.

KESIMPULAN

Layanan konseling online berbasis teks merupakan komunikasi antara konselor dan konseli dengan berbalas teks di sebuah ruang obrolan. Pelaksanaan konseling online berbasis teks memiliki fase yang harus dilalui, yaitu: membina hubungan baik, asesmen, menetapkan tujuan, membangun hubungan terapeutik, dan terminasi dan tindak lanjut. Diperlukan kompetensi konselor untuk melalui fase tersebut, yaitu: kompetensi dasar teknologi dan kompetensi konseling berbasis teks. Keberhasilan dan keefektifan pelaksanaan konseling online berbasis teks sangat bergantung pada penguasaan kompetensi dan keterampilan komunikasi melalui teks. Hal yang menjadi tantangan konselor dalam konseling online berbasis teks adalah keterampilan memahami setiap kata, emoji, besar kecil ukuran font, tulisan kapital, warna font, dan seterusnya. Maka, untuk menjawab tantangan tersebut diperlukan keterampilan yang perlu dikuasai dalam konseling online berbasis teks, diantaranya: keterampilan menulis, gaya menulis, dan sikap dalam menulis

REFERENSI

Abi Fa'izzarahman Prabawa. (2021). *Konseling Online berbasis teks : Keterampilan, Gaya dan Sikap Berkomunikasi*. International Conference on Islamic Educational Guidance and Counseling

Ardi, Z., Yendi, F. M., & Ifdil, I. (2013). *Konseling Online: Sebuah Pendekatan Teknologi*

Dipublikasikan Oleh :

UPT Publikasi dan Pengelolaan Jurnal

Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin

Dalam Pelayanan Konseling. Jurnal Konseling Dan Pendidikan, 1(1), 1-5.

Belkin, Gary S. 1975. *Practical Counseling in the School*. USA: Wm. C. Brown Company Publishers, hal. 456.

Clark, J. (2002). *Freelance Counselling and Psychotherapy*. New York: Taylor & Francis Inc
CCPA. (2019). *Guidelines for Uses of Technology in Counseling and Psychotherapy*.
USA: CCPA.

Creswell, J. W. (2010). *Research design: pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed*.
Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar.

Dyah Luthfiah.(2019). *CYBER COUNSELING SEBAGAI SALAH SATU MODEL
PERKEMBANGAN KONSELING BAGI GENERASI MILENIAL*.al-Tazkiah, Volume 8
No. 1, Juni 2019

Gibson, R.L. & Mitchell, M.H. 2008. *Introduction to Counseling and Guidance*. New York:
Macmillan Publisher.

Germain, V., Marchand, A., Bouchard, S., Drouin, M. S., & Guay, S. (2009). *Effectiveness of
cognitive behavioural therapy administered by videoconference for posttraumatic
stress disorder*. *Cognitive Behaviour Therapy*, 38(1), 42–53.

Gladding, S. (2012). *Konseling profesi yang menyeluruh*. Jakarta: PT. Indeks.

Ifdil, 2011. "Penyelenggaraan Layanan Konseling Online Sebagai Salah Satu Bentuk
Pelayanan EKonseling". Seminar Internasional Bimbingan dan Konseling Universitas
Pendidikan Indonesia 29 s/d 30 Oktober 2011

Koutsonika, Helen (2009) *E-Counseling: the new modality*. *Online Career Counseling - a
challenging opportunity for greek tertiary education*. In: *Proceedings of the WebSci'09:
Society On-Line, 18-20 March 2009, Athens, Greece*. (In Press)

Kraus, R., Stricker, G., Speyer, C. (2011). *Online Counseling: A Handbook for Mental
Health Professionals*. USA: Elsevier.

Luqaf, Y. S. (2020). *Penerapan E-Konseling Berbasis Whatsapp dalam Meningkatkan
Kepercayaan Diri pada Peserta Didik SMK Negeri 5 Banjarmasin: Penerapan E
Konseling Berbasis Whatsapp dalam Meningkatkan Kepercayaan Diri pada Peserta
Didik SMK Negeri 5 Banjarmasin*. *JURNAL SIPATOKKONG BPSDM SULSEL*, 1(2),
137-142.

M.Bruri Triyono. (2017). *Kesiapan Pelaksanaan Pembelajaran Berbasis E-Learning pada
SMK Scgool Partnership Program Seamolec di DI*. Yogyakarta. *Journal of Vocational
and Work Education*, e-ISSN 2580-7536.

Dipublikasikan Oleh :

UPT Publikasi dan Pengelolaan Jurnal

Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin

- Mallen, M., Vogel, D., Rochlen, A., & Day, S. (2005). *Online counseling: Reviewing the literature from a counseling psychology framework. E-Journal of The Counseling Psychologist*, 33(6), 819-871.
- Nur Cahyo, HW. (2010). *Bimbingan dan Konseling Online : Jurnal UIN*
DOI:<http://dx.doi.org/10.21580/jid.36i.2.1773>
- Poh Li,Lau, R. A. M. J. &Haslee S. A. (2013). *Understanding the two sides of online counseling and their ethical and legal ramifications. Procedia-Social and Behavioral Sciences* 103 (2013) 1243 – 1251.
- Sugiarti, Y. (2020). *Penerapan E-Konseling Berbasis Whatsapp dalam Meningkatkan Kepercayaan Diri pada Peserta Didik SMK Negeri 5 Banjarmasin. JSBPSDM*, 1(2), 137-142.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Usmaedi. (2021). *Education Curriculum For Society 5.0 In The Next Decade. Jurnal Pendidikan Dasar Setiabudi*, 4(2), 63-79.
- Wong, Kah P., Bonn, Gregory., Tam, Cai L., and C. P. W. (2018). *Preferences for Online and/or Face-to-Face Counseling among University Students in Malaysia. Journal Fornter sychology*.doi: 10.3389/fpsyg.2018.00064.
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5798405/>