

KONSELING *ONLINE* SEBAGAI UPAYA MENANGANI MASALAH PENGINTIMIDASIAN DI KALANGAN ANAK MUDA

I Wayan Juliawan^{1*}, Pande Wayan Bawa², Dewa Gede Eka Sastra Wiguna³,
Kadek Suhardita⁴

^{1,2,3,4}Universitas PGRI Mahadewa Indonesia, Denpasar, Indonesia
wayanjuliawan86@gmail.com, wayanbawapande@gmail.com,
sastrawigunapsi@gmail.com^c, kadeksuhardita@gmail.com^d

ABSTRACT

The presence of technology is changing the way people to get information and communication. In the field of counseling, information technology offers some of the latest innovations to reach out, facilitate and communicate with individuals who need help from all over the world. This qualitative research collected data through literature study by analyzing 4 research results from various academics in various countries and conducting interviews with 10 youth aged 20-24 years, and 3 counselors. The results of this qualitative study indicate that online counseling makes it easy for youth in expressing the problem in their life. In addition, online counseling has great potential in offering therapy and can be done anywhere. Therefore, clients can minimize transportation costs for face-to-face counseling. Although the results of the analysis of previous studies indicate that online counseling has a weakness that is lack of knowledge and special abilities possessed by counselors in communicating through chat and lack of skills in writing texts to avoid misunderstandings with online counseling users. In the other side, previous research shows solutions related to the use of online counseling. The counselor must face the development of technology and use it as a facility to communicate with young people.

Keywords: *Online Counseling, Intimidation, Youth*

ABSTRAK

Kahadiran teknologi mengubah cara orang mendapatkan informasi dan komunikasi. Di bidang konseling, teknologi informasi menawarkan beberapa informasi terbaru untuk menjangkau, memfasilitasi, dan berkomunikasi dengan individu yang emmbutuhkan bantuan dari seluruh dunia. Penelitian kualitatif ini mengumpulkan data melalui studi kepustakaan dengan menganalisis 4 hasil penelitian dari berbagai akademisi di berbagai Negara dan melakukan wawancara dengan 10 remaja berusia 20-24 tahun, dan 3 konselor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bimbingan online memberikan kemudahan bagi remaja dalam mengungkapkan permasalahan dalam kehidupannya. Selain itu, konseling online memiliki potensi besar dalam menawarkan terapi dan dapat dilakukan dimana saja. Oleh karena itu, klien dapat meminimalkan biaya transportasi untuk konseling tatap muka. Walaupun hasil analisis penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa konseling online memiliki kelemahan yaitu kurangnya pengetahuan dan kemampuan khusus yang dimiliki oleh konselor dalam berkomunikasi melalui chat dan kurangnya keterampilan dalam menulis teks agar tidak terjadi kesalahpahaman dengan pengguna konseling online. Disisi lain, penelitian sebelumnya menunjukkan solusi terkait penggunaan konseling online. Konselor harus menghadapi perkembangan teknologi dan menggunakannya sebagai sarana untuk berkomunikasi dengan anak muda.

Kata Kunci: *Konseling Online, Intimidasi, Anak Muda*

PENDAHULUAN

Internet menjadi sarana penting dalam memberikan layanan kesehatan mental kepada kaum muda (King, Bambling, Lloyd, Gomurra, Smith, Reid, & Wegner, 2006; King, Spooner, & Reid, 2003; Mallen, Vogel, Rochlen, & Day, 2005). Hadirnya internet juga dapat mengatasi hambatan berkaitan dengan jarak dan akses, dan anonim. Berdasarkan Organisasi Kesehatan Dunia (2004) mendefinisikan kesehatan mental sebagai sesuatu keadaan kesejahteraan di mana individu menyadari kemampuannya sendiri, dapat mengatasinya dengan tekanan normal kehidupan, dapat bekerja secara produktif dan sedang mampu memberikan kontribusi kepada komunitasnya. Sehingga kesehatan mental tidak semata-mata hanya karena tidak adanya penyakit mental, melainkan spektrum kesejahteraan (Galderisi et al., 2015). Menurut Survei Kesehatan Mental Dunia WHO, gangguan mental berkisar antara 12%-47% (Kessler et al., 2007). Namun, beberapa orang sering kali tidak mencari bantuan untuk masalah kesehatan mental. Ada beberapa hambatan mencari pengobatan yang terlibat, termasuk stigma yang terkait dengan penyakit mental, kurangnya

sumber keuangan, jumlah energi dan waktu yang dibutuhkan untuk mencari bantuan, serta beberapa orang yang belum mengetahui di mana menemukan layanan yang memadai (Tartakovsky, 2013). Anak muda mungkin lebih suka menggunakan akses internet untuk membutuhkan bantuan dan merasa nyaman bekerja (King, Bambling, Lloyd, et al., 2006; Nicholas, Oliver, Lee, & O'Brien, 2004). Penelitian pendahulu tentang preferensi dan karakteristik anak muda yang menggunakan konseling *online* (King, Bambling, Lloyd, et al., 2006; Leibert, Archer, Munson, & York, 2006) dan keefektifan dari konseling *online* (King, Bambling, Reid, & Thomas, 2006; Mallen et al., 2005). Hanley (2006) juga menyimpulkan bahwa konseling *online* memiliki potensi besar, namun ada tantangan yang harus diatasi tentang regulasi layanan dan praktik terbaik model untuk kaum muda.

Di Indonesia sendiri, kehadiran konseling *online* masih relatif dan belum begitu terkenal. Sedangkan di beberapa negara, konseling *online* berbasis *web-chat* semakin sering digunakan untuk memberikan dukungan dan perawatan kepada orang yang mengalami masalah dengan kesehatan mental, perjudian, kecanduan, dan berbagai masalah lain

(Dowling & Rickwood, 2013; Gainsbury & Blaszczyński, 2011; Rodda, Lubman, Dowling, & McCann, 2013b; Sucala et al., 2012). Meskipun layanan cenderung menargetkan orang yang mengalami masalah, banyak juga layanan yang memberikan dukungan untuk keluarga mereka dan teman-teman. Keluarga memiliki kebutuhan dukungan khusus yang mungkin berbeda dari orang lain yang mencari dukungan (Wilson, Rodda, Lubman, Manning, & Yap, 2017b); Namun, penelitian telah berfokus pada bagaimana konseling *online* mampu melayani keluarga yang berkebutuhan khusus. Dalam penelitian tersebut, peneliti menggunakan konseling *online* sebagai contoh empiris untuk mengeksplorasi bagaimana fitur *web* tersebut dapat mendukung keluarga yang mencari bantuan secara *online* atau membatasi peluang.

Meskipun berbeda dengan penelitian sebelumnya, di Indonesia ada beberapa aplikasi yang menawarkan konseling *online* secara gratis seperti KALM. Aplikasi KALM merupakan salah satu konseling *online* yang memberikan kesempatan bagi kalangan anak muda yang memiliki masalah dan menyediakan konselor profesional sesuai dengan kebutuhan secara *online*

(KALM, 2020). Sehingga, konseling *online* bukan hanya untuk keluarga berkebutuhan khusus tetapi juga kalangan anak muda.

Bimbingan dan konseling sebagai salah satu komponen dalam pendidikan juga memanfaatkan teknologi informasi. Bimbingan dan konseling sebagai salah satu bidang yang memanfaatkan teknologi informasi perlu memperhatikan perkembangan teknologi informasi untuk bisa diterima oleh masyarakat. Penguasaan teknologi informasi bagi seorang konselor merupakan keharusan yang harus dimiliki dan tidak bisa ditawar lagi, Hal tersebut didasari oleh perkembangan teknologi informasi yang semakin maju dan berkembang pesat. Keuntungan utama konseling *online* adalah kemudahan anggota keluarga dan teman-teman dapat masuk ke dalam sesi, bahkan ketika mereka tinggal di daerah yang berbeda. Bayangkan seorang perokok remaja, yang orang tuanya bercerai membutuhkan konseling untuk diri mereka sendiri. Dalam sesi tatap muka, sulit orang tua yang bekerja untuk terlibat dalam sesi reguler, tetapi secara *online* relatif mudah melibatkan keduanya.

Hanley dan Reynolds (2009) menyelesaikan meta-analisis dari lima studi secara khusus menargetkan aliansi terapeutik dalam konseling *online*. Lima studi ini, berjumlah 161 peserta, memeriksa manusia ke manusia yang sedang berlangsung hubungan terapeutik yang dipertahankan melalui komunikasi yang dimediasi komputer. Empat dari lima penelitian menggunakan tatap muka yang telah dilakukan sebelumnya yaitu kelompok pembandingan. Tiga dari empat studi ini menunjukkan bahwa sebagai perbandingan, aliansi *online* dinilai lebih tinggi daripada dalam perbandingan tatap muka kelompok. Secara keseluruhan, *review* mendukung pendapat bahwa terapi yang terukur aliansi dapat dibentuk melalui terapi yang dimediasi komputer. Basis literatur yang sedikit ini menunjukkan perlunya lebih banyak penelitian yang dimediasi komputer konseling, terlepas dari kurangnya penelitian untuk sepenuhnya membuktikan penggunaan tersebut. Manfaat konseling *online* untuk kalangan anak muda tercakup dalam sebagian besar literatur dan diuraikan beberapa manfaat dari cara kerja baru seorang konselor menggunakan teknologi informasi, kemudian seputar masalah kontrol kalangan anak muda.

Cohen and Kerr's (1998) dalam Wright (2002) melakukan studi empiris dengan membandingkan antara efek konseling yang dilakukan berbasis *online* dengan konseling tatap muka secara tradisional mengenai kecemasan dan sikap terhadap konseling. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa, terapis yang menawarkan konseling *online* harus waspada kontrol tinggi yang dimiliki oleh kalangan anak muda. Melalui penelitian ini, peneliti lebih *concern* terhadap hasil penelitian konseling berbasis *online* terhadap kalangan anak muda untuk menelaah terkait perkembangan teknologi dengan bimbingan konseling.

Berdasarkan hasil analisis Alat Ungkap Masalah (AUM) yang disebarkan kepada 60 orang kalangan anak muda usia 19 – 23 tahun di Jakarta Barat dan Jakarta Selatan pada saat Program Sosialisasi Konseling *Online* pada bulan November 2019, ditemukan 3 aspek masalah tertinggi yang dihadapi oleh kalangan anak muda. Hasilnya menunjukkan bahwa aspek masalah tertinggi yang pertama ada di bidang karier dan pekerjaan yaitu sejumlah 50% item. Kedua, adalah di aspek diri pribadi yaitu sebesar 35%. Ketiga, adalah aspek jasmani dan kesehatan yaitu sebesar

25%. Kemudian, di bagian lembar jawaban uraian mengenai gambaran keseluruhan masalah, ada sekitar 50% anak muda menyatakan memerlukan konseling akan masalahnya. Namun pada kolom keinginan melakukan konseling terhadap siapa, sebagian dari mereka menyatakan akan lebih nyaman untuk sekedar bercerita dengan teman maupun media sosial. Selanjutnya, lembar jawaban mengenai konseling *online* menunjukkan bahwa 70% masih belum memahami terkait aplikasi yang menawarkan konseling *online*. Disisi lain masalah pribadi yang sering muncul terkait perundungan Beberapa penelitian perundungan siber di Indonesia pernah dilakukan.

Pengintimidasian di kalangan siswa di sekolah pernah dilakukan oleh Rahayu (2012) dan Maya (2015). Kemudian bentuk pengintimidasian siber di media sosial dan pencegahannya dilakukan oleh Rastati (2016). Pengintimidasian siber terhadap anak dan orang dewasa pernah dikaji oleh Safaria (2015). Selain itu, penelitian pengintimidasian yang terjadi di tempat kerja dilakukan oleh Silviandari (2018). Namun demikian, penelitian terkait tentang upaya menangani masalah pengintimidasian melalui konseling *online*. Sehingga

dibutuhkan analisis terkait konseling berbasis *online* khususnya di kalangan anak muda. Data awal ini menjadi landasan peneliti untuk melakukan analisis lebih mendalam terkait konseling *online* diberbagai negara dan penelitian sebelumnya serta penerapannya di Indonesia. Diharapkan kedepannya konseling *online* dioptimalkan fungsinya, khususnya dalam memberikan layanan konseling jarak jauh. Serta dapat dijadikan sebagai alternatif kalangan anak muda untuk mendapatkan kenyamanan dalam bercerita mengenai masalahnya. Untuk mewujudkan hal itu, pada penelitian ini peneliti mengambil judul penelitian “Konseling Online sebagai Upaya Menangani Masalah Pengintimidasian di Kalangan Anak Muda”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif (Creswell, 2014). Pengumpulan data dilakukan dengan studi pustaka yaitu pencarian juga termasuk daftar referensi dari artikel yang disaring, abstrak konferensi, dan data yang tidak dipublikasikan. Dari 15 artikel Emerald, 14 artikel Taylor & Francis, 8 artikel Springer dan 9 artikel Sage dilakukan *filterisasi* sesuai dengan

topik untuk itu menjadi 4 artikel yang terpilih terkait dengan konseling berbasis *online*; pengintimidasian; dan kalangan anak muda. Setelah melakukan studi pustaka, peneliti melakukan wawancara terhadap 10 kalangan muda usia 19-23 tahun dari berbagai macam latar belakang yaitu 5 pekerja, 3 mahasiswa dan 2 belum bekerja. Wawancara juga dilakukan kepada 3 orang konselor. Wawancara informan dilakukan untuk memahami terkait dengan konseling *online*. Informasi yang disampaikan oleh informan kemudian dikumpulkan dan dianalisis. Sehingga hasil analisis tersebut dapat dideskripsikan. Penelitian kualitatif terkait konseling *online* ini dipengaruhi oleh pandangan, pemikiran dan pengetahuan peneliti serta informan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil analisis terhadap 46 artikel terkait konseling online berikut adalah 4 artikel terpilih yang sesuai dengan tujuan analisis pada artikel ini yaitu:

1. **Online Counselling: The experience of Counsellors Providing Synchronous Single-Session Counselling to Young People (Bambling, King, Reid & Wegner, 2008)**

Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif konsensual

yang dirancang menggunakan sampel kecil untuk menganalisis data kelompok yang terarah dari anak muda berdasarkan pengalaman mereka menggunakan layanan konseling *online* di KHL (*Kids Help Line*). KHL merupakan konselor profesional yang memberikan layanan konseling online dan telepon bagi warga Negara Australia untuk memberikan konseling kepada anak muda. Konselor melaporkan intensitas emosi yang lebih rendah ketika berinteraksi dengan anak muda secara *online* daripada konseling melalui telepon. Mereka mengindikasikan bahwa semakin rendah intensitas emosional memiliki manfaat untuk kalangan anak muda dan konselor. Hal ini lebih mudah bagi kalangan anak muda mengkomunikasikan masalah yang kompleks dan emosional. Kemudian, dalam penelitian ini memberikan kesempatan pada konselor untuk melakukan respon melalui tanggapan pemikiran terhadap kalangan anak muda. Peserta dipersepsikan memiliki kekuatan keseimbangan antara konselor dan kalangan anak muda menjadi lebih setara secara online daripada di telepon konseling. Konselor menghubungkan ketegasan yang lebih besar kepada kalangan anak muda di lingkungan *online* ke internet sehingga kurangnya

kedekatan langsung dengan konselor dan keamanan emosional. Konselor juga menyarankan agar keselamatan emosional kalangan anak muda dilakukan tanpa hambatan, karena mereka 'berbicara tentang keprihatinan mereka dari pernyataan pertama mereka. Konselor mencatat lebih rendah resistensi di lingkungan *online*, hal ini dikarenakan kalangan anak muda kurang puas untuk mengajukan pertanyaan pribadi kepada konselor melalui *web* dan langsung ke titik sesi. Meskipun begitu, sisi positifnya konseling *online* memberikan keamanan anak muda dalam meluapkan emosi, karena berkurangnya emosi kalangan anak muda memudahkan konselor untuk melakukan pendekatan. Kerugian dari berkurangnya kedekatan emosional atau perbedaan pada saat tatap muka, termasuk tidak adanya isyarat non-verbal dan menilai anak muda tidak akurat. Penelitian ini menunjukkan bahwa dibutuhkan metode untuk terus meningkatkan proses keduanya dan efektivitas konseling *online* yang dibutuhkan. Sehingga memperpanjang durasi sesi merupakan salah satu cara untuk meningkatkan efektivitas konseling *online*. Namun, disisi lain peningkatan biaya konseling terjadi. Hal

ini lebih produktif, karena konselor dapat memanfaatkan pertanyaan pra-konseling untuk mengaktifkan pengumpulan data informasi kalangan anak muda secara interaktif dan identifikasi terkait masalah, sasaran, faktor konseptual dan sumber daya kalangan anak muda tanpa memerlukan kehadiran langsung. Sehingga konselor dapat meninjau informasi sebelum memulai konseling dan memanfaatkan waktu konseling secara optimal.

2. *Counseling Activity in Single-Session Online Counseling with Adolescents: An Adherence Study* (Chardon, Bagraith, & King, 2011)

Penelitian ini menjelaskan bahwa konseling *online* menjadi sangat populer bagi mereka yang membutuhkan untuk konseling. Internet sebagai media yang termasuk unik mempermudah penggunaanya dalam melakukan akses sumber bantuan formal seperti orang yang profesional dalam kesehatan mental. Menurut data *National Review of Australian Tele and Web* melaporkan bahwa konseling *online* memberikan anak-anak dalam memiliki sebuah privasi yang lebih besar dan terkontrol. Chardon, Bagraith dan King mencoba untuk melakukan penyelidikan terkait kegiatan dan proses konseling yang

digunakan pada layanan konseling *online* untuk remaja. Proses penelitian yang dilakukan adalah menyelidiki proses, keefektifan dan pengalaman pengguna layanan konseling *online* Kids Help Line. Kemudian peneliti memetakan proses konseling *online* untuk memahami apa saja yang terjadi pada sesi konseling *online*. Penelitian ini menggunakan studi *exploratory naturalistic* yang menyelidiki aktivitas konseling dalam konseling berbasis *online* pada remaja. Standar yang digunakan dalam proses pengumpulan data mengikuti pedoman *National Health and Medical Research Council Australia*. Data yang diambil dari 85 transkrip konseling *online* yang kemudian dikumpulkan untuk membandingkan antara konseling *online* dan konseling melalui telepon. Konseling dilakukan melalui pertukaran teks pada Kids Helpline Web. Dari 85 transkrip, 45 (52,9%) memenuhi kriteria untuk kepatuhan dalam kemajuan melalui setiap tahap model konseling (total kemajuan minimal 5 dan termasuk setidaknya satu skor kemajuan dalam setiap tahap konseling). Konseling berbasis *online* akan terus memainkan peran penting dalam menyediakan akses pelayanan, terutama untuk remaja. Oleh

karena itu penting untuk mengembangkan cara yang lebih efektif lagi, dapat digunakan pelayanan konseling berbasis *online*.

3. Counsellor Students' Conceptions of Online Counselling in Scotland and Finland (Paterson, Laajala, & Lehtela, 2017)

Studi ini meneliti konsep konseling mahasiswa konseling *online* di University of Aberdeen, Skotlandia dan Universitas Ilmu Terapan Oulu di Finlandia. Selama lima tahun terakhir penulis telah mengembangkan hubungan kerja yang kuat melalui bekerja secara kolaboratif untuk mendukung pengembangan program bersama dan penelitian. Program pelatihan konseling diuraikan di bawah ini memiliki tujuan luas yang sama, yaitu untuk mendidik konselor yang terampil, yang siap untuk masyarakat yang berubah dengan cepat dan untuk setiap masalah daring yang terkait, misalnya kecanduan internet, *cyber bullying* dan permasalahan pada mahasiswa yang mungkin terjadi dengan kalangan muda di masa depan. Sehingga program pendidikan konselor (Finlandia) dan pendampingan rohani serta bimbingan konseling (Skotlandia) agak berbeda karena konteks bahasa yang berbeda, sistem pendidikan dan tempat kerja konselor. Perbedaan ini juga dilatar

belakangi oleh budaya seperti keahlian dalam menggunakan internet dan penggunaan bahasa Inggris dibutuhkan tetapi tidak dirasa penting untuk keperluan penelitian. Penelitian ini menggunakan studi kualitatif, di mana peneliti menyelidiki konsep yang dipegang dengan melanjutkan pengembangan profesional atau lebih dikenal dengan *Continuing Professional Development* (CPD) mahasiswa konseling melakukan pelatihan pengembangan profesional untuk melanjutkan seputar praktik konseling tatap muka secara umum sambil meningkatkan kesadaran akan teknik konseling *online*. Temuan kami menunjukkan bahwa konseling *online* memiliki makna yang berbeda dengan sampel mahasiswa yang berbeda bahwa konsepsi internal mereka tentang apa yang dimaksud dengan konseling *online* dapat dikategorikan dalam 4 judul atau orientasi yang dirangkum. Para mahasiswa yang melihat konseling *online* dari orientasi teknis cenderung melihatnya sebagai alat yang akan digunakan untuk keterlibatan konseling secara keseluruhan atau sebagai tambahan *online* untuk tatap muka sesi konseling. Mereka mengaitkan tanggapan mereka dengan mencoba-coba

sebelumnya dalam penggunaannya. Beberapa pengalaman dasar langsung melalui penggunaan sejumlah mode pengiriman yang disebutkan dan diuraikan dalam literatur di atas karena itu dapat diasumsikan dari tanggapan mereka. Karena banyak kalangan anak muda menjadi semakin stres ketika menghadapi masalah sehari-hari dan masalah yang mungkin terkait, sebagian dari paparan dan penggunaan internet. Sehingga perlu bagi seorang praktisi untuk dilatih dengan baik dan kompeten dalam mendukung penggunaan konseling *online*. Mereka mengusulkan hal itu untuk memanfaatkan cara bekerja secara *online*. Selain itu pelatihan pengembangan keterampilan tambahan akan diperlukan sebagai prioritas, seperti kebutuhan untuk pelatihan dan bagaimana mengembangkan keterampilan untuk latihan dalam menggunakan konseling *online*.

4. *When Do People Seek Internet Counseling? Exploring the Temporal Patterns of Initial Submissions to Online Counselling Services* (Tirel, Rozgonjuk, Purre, & Elhai, 2019)

Konseling melalui internet sebagian besar berbasis teks sehingga klien dan konselor melakukan komunikasi melalui *e-mail*, ruang obrolan maupun forum tetapi dengan panggilan video dan suara

juga digunakan. Namun, menyediakan layanan online dapat membantu mengurangi biaya sumber daya, dan dapat meningkatkan motivasi untuk spesialis. Misalnya, dua penyedia layanan konseling yang digunakan dalam penelitian ini menawarkan konseling melalui internet secara gratis, yang berarti bahwa keterbatasan finansial dalam pencarian bantuan dihilangkan. Selain itu, pengguna antarmuka memungkinkan kontak dengan penyedia layanan konseling *online* (atau konselor sendiri) secara langsung dan tanpa terlalu banyak kebutuhan kognitif. Dalam beberapa situasi, klien yang potensial dapat mengirim *e-mail* langsung ke konselor dan ditampilkan di situs *web* penyedia layanan, seperti halnya dengan penyedia layanan yang digunakan dalam penelitian ini. Selain itu, biasanya, klien yang membutuhkan konseling tidak perlu menghabiskan sumber daya tambahan yang berkaitan dengan pendaftaran dan berpartisipasi dalam suatu sesi, seperti membuat janji temu melalui telepon atau bepergian ke pusat konseling atau klinik. Selain itu, klien bisa jadi berpendapat bahwa waktu tunggu hingga sesi awal bisa lebih pendek. Misalnya, konseling *online*

memungkinkan untuk layanan yang akan tersedia hampir setiap saat, dan relatif lebih mudah untuk memulai sesi konseling *online* dengan mengirimkan konselor *e-mail* atau pesan. Sampel terdiri dari 3.291 orang yang menghubungi salah satu dari dua penyedia layanan konseling *online* paling populer (dilihat dari jumlah klien yaitu *Lahendus.net*, dan *Peaasi.ee*) di Estonia. *Lahendus.net* menyediakan data untuk 1.743 kontak pertama kali, dan dataset *Peaasi.ee* termasuk 1.548 orang. Rincian sampel dalam hal kelompok umur dan jenis kelamin dibentuk dalam satu tabel. Usia dikelompokkan ke dalam kelompok umur dalam kumpulan data *Peaasi.ee* sebagai berikut di bawah dan termasuk usia 12, 13-18, 19-26, 27, dan lebih tua. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mereka yang membutuhkan konseling *online* biasanya pada musim dingin dan musim gugur serta pada sore hari.

Dalam hal ini, peneliti melakukan wawancara terhadap partisipan 10 kalangan muda usia 20-24 tahun dari berbagai macam latar belakang yaitu 5 pekerja, 3 mahasiswa dan 2 belum bekerja. Proses wawancara ini dilakukan semi-terstruktur. Berikut ini adalah tabel partisipan:

Tabel 1.
Partisipan Kalangan Anak Muda

No	Partisipan	Usia	Pekerjaan
1	P1	20	Kasir
2	P2	21	Guru SD
3	P3	23	Karyawan
4	P4	24	swasta
5	P5	24	Tenaga honorer
6	M1	20	Karyawan
7	M2	20	swasta
8	M3	21	Semester 4
9	T1	24	Semester 4
10	T2	24	Semester 6 Tidak bekerja Tidak bekerja

Data di atas menunjukkan daftar partisipan kalangan anak muda. Wawancara diawali dengan memberikan pertanyaan terstruktur seputar konseling berbasis *online* sebagai upaya menangani masalah pengintimidasian. Sejujurnya, saya sudah pernah merasakan perundungan sejak duduk di bangku Sekolah Menengah Pertama (M3). Bagi saya pengintimidasian merupakan sesuatu hal yang menyakitkan terlebih jika mengejek fisik (P3). Saat ini saya mengalami masalah pengintimidasian baik secara langsung di tempat kerja maupun media sosial karena gaya berpakaian pada saat bekerja (P4). Sesekali saya merasa orang disekitar saya membicarakan dari belakang dan kemudian mulai mengejek saya tanpa alasan (T2). Menurut Peter

randall (1996) Intimidasi merupakan perilaku agresif yang muncul dari suatu maksud yang disengaja untuk mengakibatkan tekanan kepada orang lain secara fisik dan psikologis. Perilaku yang agresif dan menyakitkan ini dilakukan secara sengaja dan berulang-ulang. Emza (2015) pengintimidasian merupakan suatu perbuatan yang dilakukan oleh manusia, baik secara individu maupun kolektif yang merupakan serangan berulang secara fisik, psikologis, sosial ataupun verbal untuk keuntungan atau kepuasan mereka sendiri. Ken Rigby dalam Cakrawati (2015) juga menambahkan bahwa pengintimidasian adalah keinginan untuk menyakiti orang lain. Sehingga dari hasil wawancara terkait masalah pengintimidasian, partisipan pernah mengalami perundungan baik di lingkungan kampus, maupun tempat kerja. Selain masalah pengintimidasian, saya juga mengalami depresi namun sulit untuk diungkapkan karena rasa ketidakpercayaan kepada teman maupun keluarga (P1). Saya pernah menceritakan permasalahan terkait depresi yang dialami dan juga perundungan di media sosial. Hanya saja orang yang saya ceritakan malah mengumbar kepada teman-teman yang lain (M2). Menurut

saya konseling *online* membantu dalam mengatasi masalah pengintimidasian secara tidak langsung (P2). Sebelumnya saya tidak tahu konseling *online*, tetapi pada saat melihat iklan di *Youtube* mengenai KALM sangat bermanfaat bagi pekerja seperti saya (P5). Saya belum pernah menggunakan konseling *online*, karena yang saya tahu konseling hanya bisa dilakukan tatap muka (T1). Saya tau salah satu konseling *online* yaitu *riliv*. Hanya saja saya belum paham untuk menggunakannya (P2). Ada beberapa diantara pengguna konseling *online* yang merasakan kenyamanan bercerita mengenai masalah perundungan (konselor 1). Menurut para kalangan anak muda, privasi mereka lebih terjaga ketika menggunakan konseling online (konselor 2). Hanya saja memang konseling *online* kurang sosialisasi sehingga masih ada yang belum mengetahui keberadaannya (konselor 3).

Temuan ini selaras dengan Zadrian, Yendi dan Ifdil (2013) bahwa konseling *online* merupakan pendekatan teknologi dalam pelayanan konseling yang memiliki beberapa keuntungan salah satunya terdapat rekaman yang permanen selama proses konseling berlangsung. Sehingga akan sangat

bermanfaat bagi klien, konselor maupun *supervisor* konselor. Sejalan dengan hasil temuan pada wawancara, Ifdil dan Zadrian (2013) juga menambahkan bahwa konseling *online* sangat bergantung pada dukungan media. Faktor penghambat dari konselor itu sendiri adalah kurangnya pengetahuan atau kemampuan khusus yang dimiliki konselor dalam berkomunikasi melalui obrolan media dan kurangnya keterampilan dalam menulis teks untuk menghindari kesalahpahaman dengan pengguna konseling *online*. Demikian juga pengguna konseling *online* yang memiliki kekurangan dalam pemahaman menggunakan teknologi juga menjadi salah satu faktor penghambat.

KESIMPULAN

Hasil analisis ini menunjukkan bahwa sejak tahun 2008, konseling *online* sudah digunakan sebagai salah satu alat memudahkan kalangan anak muda untuk melakukan konseling salah satunya anak muda. Mereka tidak harus meluapkan emosinya secara langsung dan hanya membutuhkan waktu yang singkat. Meskipun begitu, beberapa kelemahan konseling *online* juga ikut dibahas. Berjalannya waktu, kelemahan itu dapat diatasi dengan penemuan

terbaru dari penelitian terkait konseling *online*. Hanya saja dibutuhkan sosialisasi terkait tata cara penggunaan konseling *online* terhadap kalangan anak muda terutama mereka yang sudah bekerja. Karena bukan hanya masalah pengintimidasian yang sering kali ditemui tetapi juga depresi karena pekerjaan. Kemudian dibutuhkan juga pelatihan peningkatan keterampilan bagi konselor dalam melakukan pelayanan melalui konseling *online*.

DAFTAR RUJUKAN

- Amritesh Subhas Chandra Misra Jayanta Chatterjee. 2014. Emerging scenario of online Counselling services in India: a case of e-government intervention. *Transforming Government: People, Process and Policy*, (8) 4, 569 – 596.
- Ardi, Z., Yendi, F.M., Ifdil, I. 2013. Konseling online: sebuah pendekatan teknologi dalam pelayanan konseling. *Journal Konseling dan Pendidikan*, 1(1).
- Barak, A., Klein, B., & Proudfoot, J. G. 2009. Defining internet supported therapeutic Interventions. *Annals of Behavioral Medicine*, 38, 4–17. doi:10.1007/s12160-009-9130-7.
- Dowling, M., & Rickwood, D. 2013. Online counseling and therapy for mental health problems: A systematic review of individual synchronous interventions using chat. *Journal of Technology in Human Services*, 31(1), 1–21. doi:10.1080/15228835.2012.728508.
- Fitria Cakrawati. 2015. *Bullying, Siapa Takut? Cetakan I*. Solo: Iga Ananda, Solo
- Galderisi, S., Heinz, A., Kastrup, M., Beezhold, J., & Sartorius, N. 2015. Toward a new definition of mental health. *World Psychiatry: Official Journal of the World Psychiatric Association (WPA)*, 14(2), 231–233.
- Gainsbury, S., & Blaszczynski, A. 2011. A systematic review of internet-based therapy for the treatment of addictions. *Clinical Psychology Review*, 31, 490–498. doi:10.1016/j.cpr.2010.11.007
- Hanley, T., & Reynolds, D. 2009. Counselling Psychology and the internet: A review of the quantitative research into online outcomes and alliances within text-based therapy. *Counselling Psychology Review*, 24(2), 4–13.
- Hanley, T. 2006. Developing youth-friendly online counseling services in the United Kingdom: A small scale investigation into the views of practitioners. *Counselling and Psychotherapy Research*, 6, 182–185.
- Haryadi, R., Rahmah, F.N., Khatimah, K., & Irmahwati, S. 2019. Faktor penghambat dalam pelaksanaan konseling online berbasis teks(chat). *Jurnal Mahasiswa BK An-Nur*, 5(2).
- Ifdil, I., & Ardi, Z. 2013. Konseling online sebagai salah satu bentuk pelayanan e-konseling. *Journal Konseling dan Pendidikan*, 1(1).

- Jeannie Wright. 2002. Online counselling: Learning from writing therapy. *British Journal of Guidance & Counselling*, 30(3), 285-298. DOI: 10.1080/030698802100002326
- Kessler, R. C., Angermeyer, M., Anthony, J. C., R. D. E. G., Demyttenaere, K., Gasquet, I. Ustun, T. B. 2007. Lifetime prevalence and age-of-onset distributions of mental disorders in the World Health Organization's World Mental Health Survey Initiative. *World Psychiatry*, 6(3), 168–176.
- King, R., Bambling, M., Lloyd, C., Gomurra, R., Smith, S., Reid, W., & Wegner, K. 2006. Online counselling: The motives and experiences of young people who chose the internet instead of face-to-face or telephone counseling. *Counselling and Psychotherapy Research*, 6, 169-174.
- King, R., Bambling, M., Reid, W., & Thomas, I. 2006. Telephone and online counselling for young people: A naturalistic comparison of session outcome, session impact and therapeutic alliance. *Counselling and Psychotherapy Research*, 6, 175-181.
- Kurt D. Baker & Mike Ray. 2011. Online counseling: The good, the bad, and the possibilities, *Counselling Psychology Quarterly*, 24(4), 341-346. doi:10.1080/09515070.2011.632875.
- Lekka, F., Efstahiou, G. & Azizi, A K. 2015. The effect of counseling-based training on online peer support. *British Journal of Guidance & Counselling*, 43(1), 156-170.
- Lydia Chardon, Karl S. Bagraith & Robert John King. 2011. Counseling activity in Single-session online counseling with adolescents: An adherence study. *Psychotherapy Research*, 21(5), 583-592. doi:10.1080/10503307.2011.592550.
- Maheu, M. M., Pulier, M. L., McMenemy, J. P., & Posen, L. 2012. Future of telepsychology, telehealth, and various technologies in psychological research and practice. *Professional Psychology: Research and Practice*, 43, 613–621. doi:10.1037/a0029458.
- Maili Tirel, Dmitri Rozgonjuk, Merle Purre & Jon D. Elhai. 2019. When Do People Seek Internet Counseling? Exploring the Temporal Patterns of Initial Submissions to Online Counseling Services. *Journal of Technology in Human Services*. doi:10.1080/15228835.2018.156134.
- Matthew Bambling, Robert King, Wendy Reid & Karly Wegner. 2008. Online counselling: The experience of counsellors providing synchronous single-session counselling to young people. *Counselling and Psychotherapy Research: Linking research with practice*, 8(2), 110-116. doi: 10.1080/14733140802055011.
- Mallen, M., Vogel, D., Rochlen, A., & Day, S. 2005. Online counselling: Reviewing the literature from a counselling psychology framework. *The Counselling Psychologist*, 33, 819-871.

- Maya, Nur. 2015. Fenomena Cyberbullying di Kalangan Pelajar. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 4(3), 443-450.
- Perle, J. G., Langsam, L. C., & Nierenberg, B. 2011. Controversy clarified: An updated review of clinical psychology and telehealth. *Clinical Psychology Review*, 31, 1247-1258. doi:10.1016/j.cpr.2011.08.003.
- Paterson, S.M., Laajala T. & Lehtelä, P.-L. 2017. Counsellor students' conceptions of online counselling in Scotland and Finland. *British Journal of Guidance & Counselling*. doi: 10.1080/03069885.2017.1383357.
- Rahayu, Flourensia Spty. 2012. Cyberbullying Sebagai Dampak Negatif Penggunaan Teknologi Informasi. *Journal of Information System*, 8(1), 22-31.
- Rastati, Ranny. 2016. Bentuk perundungan siber di media sosial dan pencegahannya bagi korban dan pelaku. *Jurnal Sositologi*, 15(2), 169-186.
- Rodda, S. N., Lubman, D. I., Dowling, N. A., & McCann, T. V. 2013. Reasons for using web-based counselling among family and friends impacted by problem gambling. *Asian Journal of Gambling Issues and Public Health*, 3 (12). doi:10.1186/2195-3007-3-12.
- Safaria, Triantoro. 2015. Are Daily Spiritual Experiences, Self-Esteem and Family Harmony Predictors of Cyberbullying Among High School Student? *International Journal of Research Studies in Psychology*, 4(3), 23-34.
- Saryono, & Rithaudin, A. 2011. Meta analisis pengaruh pembelajaran pendekatan taktik (TGfU) terhadap pengembangan aspek kognitif siswa dalam pendidikan jasmani. *Jurnal Pendidikan Jasmani Indonesia*, 8(2), 144-151.
- Silviandari, Ika Adita. 2018. Konflik peran dan perundungan (*bullying*) di tempat kerja: studi meta analisis. *MEDIAPSI*, 4(2).