
ONLINE COUNSELING SEBAGAI ALTERNATIF PELAYANAN KONSELING PADA MASA PANDEMI DI SMK SUNAN KALIJOGO MALANG

Oleh

Diah Retno Ningsih

Institut Agama Islam Sunan Kalijogo Malang

Email: diahningsih@iaiskjmalang.ac.id

Article History:

Received: 15-07-2022

Revised: 15-07-2022

Accepted: 22-08-2022

Keywords:

Konseling, e-counseling,
pandemi covid-19

Abstract: Penelitian yang dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk memastikan bahwa konseling online dapat digunakan oleh konselor sebagai strategi alternatif ketika melaksanakan layanan konseling online di masa pandemi COVID-19. Konselor sekolah di SMK Sunan Kalijogo Jabung menggunakan zoom meeting dan whatsapp sebagai media dalam melaksanakan konseling secara online. Hal ini juga mendapat dukungan dari pihak sekolah yang memfasilitasi dalam pelaksanaannya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa seorang konselor sekolah dimasa pandemi covid-19 harus kreatif dan inovatif agar konselor sekolah tetap dapat memberikan layanan bimbingan dan konseling.

PENDAHULUAN

Pada masa pandemi covid-19 banyak hal yang menjadi terbatas dikarenakan semua kegiatan dilakukan dirumah termasuk kegiatan belajar mengajar. Menurut (Aji 2020) mengatakan bahwa Indonesia memiliki kesamaan situasi dengan negara-negara lain yang ada diseluruh dunia untuk memperhatikan secara seksama semua kegiatan yang berkerumunan, perkumpulan massa, dan interaksi langsung yang dilarang oleh pemerintah, begitu pula kegiatan belajar mengajar. Seluruh kegiatan yang berbentuk kerumunan, keramaian dan interaksi secara langsung telah dilarang oleh pemerintah, tidak terkecuali kegiatan belajar mengajar. Perubahan ini tentu menuntut agar pengajar harus lebih inovatif dan kreatif dalam memberikan pembelajaran yang dilakukan tidak secara langsung. Termasuk juga layanan bimbingan dan konseling yang diberikan oleh konselor sekolah. Karena keadaan ini maka konselor sekolah harus segera melakukan perubahan proses layanan dengan media online. Jika pemberian layanan sebelumnya dilakukan secara eksklusif dengan tatap muka dalam layanan klasikal, lintas kelas, kelompok, atau individu, berbeda hal pada saat ini yang harus dialihkan secara daring atau online.

Melalui kegiatan yang dilaksanakan secara online ini peserta didik juga dituntut untuk bertanggung jawab secara mandiri dalam belajar, dapat mengontrol sikapnya dalam belajar, menyelesaikan tugas yang diberikan secara online dan mengoptimalkan penggunaan *gadget* sebagai sumber belajar. Namun menurut surat kabar (Hafidzah 2020) disampaikan bahwa kebosanan tinggal dirumah seperti saat ini menjadi salah satu hambatan yang dialami bagi beberapa peserta didik dalam kegiatan belajar online. Situasi saat ini menjadi peluang bagi konselor sekolah untuk memberikan layanan bantuan dalam mengatasi permasalahan yang

dialami oleh peserta didik. Banyak sekali permasalahan-permasalahan yang terjadi pada peserta didik ketika pandemi covid-19 ini. Akan tetapi hal ini juga dapat menjadi pembangan kompetensi dan kemandirian peserta didik untuk belajar mandiri dan konselor sekolah dapat melakukan penilaian terkait hal tersebut.

Cyber counseling adalah model konseling atau proses konseling yang bersifat virtual yang menggunakan konektivitas internet, dimana konselor dan konseli tidak hadir secara fisik dalam ruang dan waktu yang sama, tetapi memanfaatkan media internet (Pasmawati 2016). Penerapan layanan bimbingan dan konseling secara online memerlukan sejumlah media yang harus disesuaikan dengan kebutuhan. Ketersediaan peralatan dan penguasaan teknologi menjadi pertimbangan dan perlu diperhatikan oleh semua pihak baik konselor maupun peserta didik. Demikian juga ketersediaan biaya kuota jaringan dan alokasi waktu yang padat merupakan tantangan tersendiri (Orbe and Harris 2013)(Satriah et al. 2020). Di tengah pandemi covid-19 pada saat ini media menjadi salah satu penunjang dalam proses pemberian layanan konseling. Keberhasilan proses layanan secara online ini sangat ditentukan oleh media pendukung yang digunakan. Media adalah segala sesuatu yang dapat digunakan untuk menyalurkan pesan dari pengirim ke penerima sehingga dapat merangsang pikiran, perasaan, perhatian dan minat peserta didik sedemikian rupa sehingga terjadi proses belajar (Arsyad 2013). Pembelajaran online adalah pembelajaran terbuka dan terdesentralisasi yang menggunakan perangkat pendidikan (alat bantu pembelajaran) yang diaktifkan oleh internet dan teknologi berbasis jaringan untuk memfasilitasi proses pembelajaran dan pembentukan pengetahuan melalui tindakan dan sistem interaksi yang bermakna. (Dabbagh and Bannan-Ritland 2005).

Pada saat ini konselor dapat memanfaatkan banyak sekali aplikasi-aplikasi yang dapat digunakan sebagai media untuk memberikan layanan bimbingan dan konseling secara online. Beberapa layanan yang dapat digunakan adalah *zoom meeting*, *google classroom*, *google meet*, *telegram*, *Whatsapp*, dan masih banyak lagi aplikasi lainnya yang dapat dimanfaatkan. Lalu ketika konselor akan melakukan evaluasi layanan ataupun asesmen kepada peserta didik, konselor dapat memanfaatkan *google form*. Media-media tersebut menjadi hal pendukung layanan bimbingan dan konseling dan menjadi alternatif mempercepat pelaksanaan *assessment*. Konselor sekolah dituntut dan sudah seharusnya memiliki wawasan terhadap teknologi terbaru.

Berdasarkan penjelasan diatas maka situasi dan kondisi di masa pandemi covid-19 ini seorang konselor harus cerdas memilih media layanan bimbingan dan konseling yang tepat digunakan dalam proses layanan untuk mencapai tujuan layanan yang telah disepakati atau ditetapkan.

METODE PENELITIAN

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memastikan bahwa konseling online dapat digunakan oleh konselor sebagai strategi alternatif ketika melaksanakan layanan konseling online di masa pandemi COVID-19. Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, yang sumber data untuk penelitian ini berasal dari observasi, wawancara, studi dokumenter dalam bentuk buku, dan penelitian sebelumnya yang digunakan sebagai sumber data untuk mendukung penelitian. Seperti yang dikatakan Moleong, penelitian kualitatif adalah teknik penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau

lisan dari seseorang dan perilaku yang diamati (Moleong 2013). Ada dua bentuk dokumentasi yang dapat digunakan dalam studi dokumentasi ini, yaitu: (1) Dokumen harian (catatan harian, surat pribadi, autobiografi), (2) Dokumen resmi (internal: memo, pemberitahuan, instruksi, aturan kelembagaan, sistem operasional, notulen rapat manajemen, dll.; eksternal: materi yang dibuat oleh organisasi sosial seperti majalah, buletin, surat kabar, deklarasi, dll.) surat, dll).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa konseling online dengan memanfaatkan media online berupa zoom meet, whatsapp, dan telegram yang diakses melalui smartphone. Konselor juga harus memperhatikan etika sebagai seorang konselor walaupun layanan yang diberikan secara online. Aspek-aspek yang ada di bimbingan dan konseling tetap harus diperhatikan. Seperti aspek kerahasiaan dalam pelaksanaan konseling, aspek hukum dalam komunikasi melalui internet, dan aspek-aspek lainnya. Layanan konseling yang diberikan secara online menuntut konselor sekolah agar tetap profesional dengan memperhatikan memperhatikan etika dalam pelaksanaan konseling meski dilakukan secara online atau menggunakan media perantara seperti zoom meet, whatsapp, dan telegram.

Ada berbagai ketentuan, kemampuan, serta keterampilan ketika konseling dilakukan secara online, hal ini tentu memiliki perbedaan dengan melakukan konseling tatap muka. Menurut Lee (dalam Bolton) *states that therapists should become familiar with these unique risks of e-therapy and be prepared to discuss these concerns with the client during the informed consent process* (Bolton 2017). Artinya bahwa konselor harus terbiasa dengan risiko-resiko yang belum pernah terjadi ketika konseling dilakukan secara tatap muka dari konseling online ini dan dipersiapkan untuk berdiskusi dengan konseli terkait dengan proses yang sesuai dengan masalahnya.

Sebagaimana juga dikemukakan oleh Koutsonika yaitu online counseling is not a simple process. *On the contrary is a complex process with a considerable number of different and challenging issues characterizing it. Ethical issues, Technological issues, Counselors' educational background and skills especially for online counseling issues, Clients' issues, Legal issues and, finally, Business and Management issues* (Koutsonika 2009). Maksudnya adalah konseling online bukanlah proses yang sederhana, melainkan proses yang kompleks dengan sejumlah besar isu-isu yang berbeda dan menantang yang menjadi ciri dari konseling online ini. Masalah etika, masalah teknologi, latar belakang pendidikan dan keterampilan pada konselor terutama dalam permasalahan konseling online, masalah klien, masalah hukum dan, yang terakhir adalah masalah bisnis dan masalah manajemen.

Konseling online tidak berbeda jauh dengan konseling bertatap muka secara langsung, namun dalam proses konseling online dapat disimpulkan menjadi beberapa tahap-tahap konseling yaitu: tahap 1, persiapan yang mencakup aspek teknis penggunaan perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*), yang mendukung dalam penyelenggaraan konseling online; tahap 2, proses konseling memiliki tahapan yang terdiri dari tahap pengantaran, penjajagan, penafsiran, pembinaan dan penilaian; tahap 3, pasca konseling yang merupakan kelanjutan dari tahap sebelumnya dimana dilakukan penilaian dari proses konseling oleh karena itu yang pertama konseling ini akan sukses jika ditandai dengan kondisi konseli yang ditandai dengan kondisi konseli yang KES (*effective daily living- EDL*), kedua konseling akan dilanjutkan ada sesi *Face to Face* (FtF), ketiga konseling akan

dilanjutkan pada sesi konseling online berikutnya, dan keempat klien akan direferal pada konselor lain atau ahli lain apabila tidak dapat diselesaikan oleh konselor sekolah.

Konseling online tidak selalu berjalan lancar akan ada beberapa hambatan-hambatan dalam pelaksanaannya. Hambatan yang paling krusial yaitu ketersediaan jaringan, ketersediaan jaringan sangat menentukan keberhasilan pelaksanaan konseling online. Kemudian kesulitan mengembangkan hubungan terapeutik dengan klien yang tidak secara *face to face* (Shaw and Shaw 2006), kontak psikologis yang tidak di dapatkan seperti pelaksanaan konseling *face to face* dimana konselor tidak cukup ruang perhatian dalam memperhatikan ekspresi wajah, bahasa tubuh konseli, isyarat verbal karena pada konseling online hanya berfokus pada terselesaikannya masalah dengan keterbatasan yang ada. Maka, konselor harus mengkombinasikan kemampuan empatik dengan media yang digunakannya dalam pelayanan konseling online (Petrus and Sudibyo 2017). Selanjutnya keterbatasan layanan konseling online yaitu minimnya kemampuan konselor dalam memanfaatkan internet dalam melaksanakan *e-counseling* dan di Indonesia masih belum ada payung hukum, etik secara jelas untuk memayungi setiap program praktiknya yang dilaksanakan secara online. Adapun (Corey 2012) menyimpulkan bahwa memiliki teknologi yang cukup bagus belum tentu bisa diberikan pada semua klien atau untuk setiap konseli.

Hasil wawancara yang dilakukan kepada konselor sekolah di SMK Sunan Kalijogo Malang menyatakan bahwa layanan konseling yang dilakukan di masa pandemi covid-19 menuntut agar ia sebagai konselor harus inovatif dan kreatif sehingga layanan bimbingan dan konseling dapat dilaksanakan. Layanan bimbingan dan konseling online yang dilakukan adalah dengan memanfaatkan zoom meeting dan juga Whatapp. Dua aplikasi ini sangat mendukung layanan bimbingan dan konseling yang tidak dapat dilakukan.

Hasil wawancara yang dilakukan dengan Kepala SMK Sunan Kalijogo Jabung bahwa SMK Sunan Kalijogo memberikan fasilitas kepada konselor sekolah agar mendukung pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling online. Disampaikan juga bahwa fasilitas pendukung yang diberikan telah dimanfaatkan dengan baik dan laporan dari peserta didik juga sangat senang karena layanan bimbingan dan konseling tetap ada walau dilaksanakan online.

Hasil wawancara beberapa peserta didik dari masing-masing kelas juga menunjukkan bahwa layanan bimbingan dan konseling online sangat membantu karena banyak permasalahan baik pribadi, sosial, maupun belajar yang dialami ketika masa pandemi. Ada juga peserta didik yang menyampaikan bahwa layanan konseling online tidak maksimal tapi dapat membantu karena keadaan yang tidak mendukung.

Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan berbagai pihak tersebut diatas disimpulkan bahwa konseling online yang dilaksanakan di SMK Sunan Kalijogo telah didukung dan berjalan dengan baik meski masih ada kendala yang terjadi. Akan tetapi tidak membuat layanan ini tidak dilaksanakan. Bahkan dengan adanya hal seperti ini membuat layanan bimbingan dan konseling lebih inovatif.

KESIMPULAN

Proses konseling online memiliki perbedaan dengan konseling *face to face* dimana pada konseling online ada berbagai ketentuan, kemampuan serta keterampilan yang dilakukan. Konseling online tidak berbeda jauh dengan konseling bertatap muka secara

langsung, namun dalam proses konseling online dapat disimpulkan menjadi beberapa tahap konseling yaitu: tahap 1 persiapan mencakup aspek teknis penggunaan perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*), yang mendukung penyelenggaraan konseling online; tahap 2 proses konseling memiliki tahapan yang terdiri dari tahap pengantaran, penajagan, penafsiran, pembinaan dan penilaian; tahap 3 pasca konseling merupakan kelanjutan dari tahap sebelumnya dimana dilakukan penilaian maka yang pertama konseling akan sukses ditandai dengan kondisi klien yang ditandai dengan kondisi klien yang KES (*effective daily living- EDL*), kedua konseling akan dilanjutkan ada sesi *Face to Face* (FtF), ketiga konseling akan dilanjutkan pada sesi konseling online berikutnya, dan keempat klien akan direferal pada Konselor lain atau ahli lain. Kemudian kesulitan mengembangkan hubungan terapeutik dengan klien yang tidak secara *face to face* (Bloom, 1998; Morrissey, 1997 dalam Shaw & Shaw, 2006), kontak psikologis yang tidak di dapatkan seperti layaknya konseling face to face dimana konselor tidak cukup ruang perhatian dalam memperhatikan ekspresi wajah, bahasa tubuh konseli, isyarat verbal karena pada konseling online hanya berfokus pada terselesaikan nya masalah. Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan berbagai pihak tersebut diatas disimpulkan bahwa konseling online yang dilaksanakan di SMK Sunan Kalijogo telah didukung dan berjalan dengan baik meski masih ada kendala yang terjadi.

PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena berkat dan rahmat-Nya, penelitian ini dapat diselesaikan. Penelitian ini tentunya mendapat bantuan dari beberapa pihak. Maka dari itu, diucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang mebantu. Serta penulis ucapkan terimakasih IAI Sunan Kalijogo Malang yang telah memberikan dukungan dan motivasi. Semoga dengan hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Aji, Rizqon Halal Syah. 2020. "Dampak COVID-19 Pada Pendidikan Di Indonesia: Sekolah, Keterampilan, Dan Proses Pembelajaran." *Jurnal Sosial & Budaya Syar-I* 7 (5): 395–402.
- [2] Arsyad, Azhar. 2013. *Media Pembelajaran; Edisi Revisi*. PT. Rajagrafindo Persada.
- [3] Bolton, Julie. 2017. "The Ethical Issues Which Must Be Addressed in Online Counselling." *Australian Counselling Research Journal* 11 (1): 1–15.
- [4] Corey, G. 2012. *Theory & Practise of Group Counseling*. Belmont : Brooks/Cole, Cengage Learning.
- [5] Dabbagh, Nada, and Brenda Bannan-Ritland. 2005. *Online Learning: Concepts, Strategies, and Application*. Prentice Hall.
- [6] Hafidzah, D. 2020. "Pentingnya BK Di Masa Pandemi." *Surabaya: Kompas* 15.
- [7] Koutsonika, Helen. 2009. *E-Counseling: The New Modality. Online Career Counseling-a Challenging Opportunity for Greek Tertiary Education*.
- [8] Moleong, Lexy. 2013. *J. 2007. Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- [9] Orbe, Mark P, and Tina M Harris. 2013. *Interracial Communication: Theory into Practice*. Sage Publications.
- [10] Petrus, Jerizal, and H Sudibyo. 2017. *Kajian Konseptual Layanan Cyberconseling*.
- [11] Satriah, Lilis, Sugandi Miharja, Wiyo Setiana, and Asep S Rohim. 2020. "Optimalisasi

Bimbingan Online Dalam Upaya Mencegah Penyebaran Virus Covid-19 Pada Fakultas Dakwah Dan Komunikasi, UIN SGD Bandung.”

- [12] Shaw, Holly E, and Sarah F Shaw. 2006. “Critical Ethical Issues in Online Counseling: Assessing Current Practices with an Ethical Intent Checklist.” *Journal of Counseling & Development* 84 (1): 41–53.