

OPTIMALISASI LAYANAN CYBERCOUNSELING SEBAGAI PROBLEM SOLVING REMAJA

¹Afifatuz Zakiyah, ²Arina Rijki Aulia, ³Efa Findriani, ⁴Hasriani

¹ UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, ✉ afifatuzzakiyah54@gmail.com

² UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, ✉ arina.rijki18@gmail.com

³ UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, ✉ efafindriani@gmail.com

⁴ UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, ✉ hasrianiazmi27@gmail.com

Abstrak

Pelayanan konseling melalui cybercounseling menjadi salah satu alternative terbaik. Melalui cybercounseling dapat menembus batas ruang dan waktu. Pelayanan ini dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja. Konseli tidak perlu merasa takut rahasia kehidupan pribadinya terbuka, bahkan konseli dapat mengutarakan apa saja yang dirasakannya tanpa menghilangkan esensi dari konseling itu sendiri. Ketertarikan peneliti pada layanan cybercounseling untuk mengetahui keoptimalan proses konseling menggunakan cybercounseling dari berbagai macam, yaitu: whatsapp, line, facebook, instagram, bbm, dan lain sebagainya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penggunaan cybercounseling di Lembaga Pemberdayaan Perempuan dan Anak. melalui media sosial dan Telepon. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah melalui observasi, wawancara, dokumentasi. Subjek pada penelitian ini adalah konselor yang menangani layanan konseling melalui cybercounseling. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa proses layanan cybercounseling berjalan secara optimal yang ditandai dengan kepuasan konseli terhadap layanan konselor melalui cybercounseling yang dapat memecahkan masalah tanpa melalui tatap muka (face to face).

Kata Kunci: Cybercounseling, Remaja

Pendahuluan

Generasi milenial memiliki karakteristik yang unik, mendidiknya pun harus dengan cara yang unik. Adapapun karakteristik generasi milenial antara lain: percaya diri (generasi milenial ini adalah orang yang sangat percaya diri, berani mengemukakan pendapat, dan tidak sungkan-sungkan berdebat di depan publik), kreatif (mereka para milenial adalah orang yang biasa berfikir out the box, kaya akan ide dan gagasan, serta mampu mengomunikasikan ide dan gagasan ide ini dengan cemerlang), terhubung (mereka adalah pribadi-pribadi yang pandai bersosialisasi terutama dalam komunitas yang mereka ikuti, mereka juga aktif berselancar di media sosial dan internet), emosional (emosi sebagai kegiatan atau pergolakan pikiran, perasaan, nafsu, setiap keadaan mental yang hebat dan meluap-meluap), lebih terbuka (generasi milenial lebih terbuka dalam mengungkapkan sesuatu, terkesan blak-blakan dan tanpa etika), ingin dibimbing (keluarga di Indonesia masih kurang *respect* jika harus konsultan keluarga tetapi ini adalah solusi dari setiap permasalahan), fleksibel (seorang yang inisiatif untuk mencoba berbagai cara menyelesaikan masalah dan fleksibel beradaptasi dengan

situasi apapun), menabung (tipe menabung para milenial adalah *easy come easy go*) (Devalusia Dwi Anggraeny, 2017: 2-8).

Generasi milenial merupakan generasi yang unik, dan berbeda dengan generasi lainnya. Hal ini banyak dipengaruhi oleh munculnya *smartphone*, meluasnya internet, dan munculnya jejaring sosial media. Ketiga hal tersebut banyak mempengaruhi pola pikir, nilai-nilai, dan perilaku yang dianut. Generasi milenial adalah terminologi generasi yang saat ini banyak pdiperbincangkan oleh banyak kalangan di dunia.

Pada era globalisasi sekrang ini, ditandai dengan hadirnya tekbologi komunikasi dan tknologi informasi. Era globalisasi informasi diwarnai dengan perkembangan internet dan berbagai sosial media yang saat ini banyak digunakan manusia untuk membantu kegiatan akses informasi dan eksistensi diri. Kemajua peradaban membawa dampak pada perilaku manusisa dimana dulu pencarian informasi menggunakan media elektronik dan media cetak seperti televisi, radio, dan surat kabar. Kini manusia memanfaatkan kecanggihan teknologi media online dalam pencarian informsi sehingga dapat diperoleh dengan cepat dan mudah. Setiap aktivitas manusia di seluruh dunia mampu dijangkau melalui *social media* seperti *twitter*, *instagram*, *facebook*, dan lain-lain tanpa adanya batas-batas ruang, biaya, waktu, usia, suku, budaya, maupun agama yang dapat menghambat proses komunikasi.

Fenomena pemakaian internet dan akses media sosial melalui perangkat elektronik menjadi *new lifestye* bagi masyarakat modern terlihat pada pola perilaku akses informasi pada generasi manusia di seluruh dunia, termasuk generasi manusia di Indonesia dalam pencarian berbagai jenis kebutuhan informasinya (www.apjii.co.id, dikutip 3 November 2018). Salah satu ciri generasi milineal adalah generasi yang hidup di zaman perubahan komunikasi dan internet yang hampir seluruhnya merupakan pengguna *smartphone*.

Mengutip data yang dipublikasikan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) memaparkan hasil survei bertajuk" penetrasi dan perilaku pengguna internet indonesia 2017". Hasil survei yang bekerja sama dengan Teknopreneur itu menyebutkan, penetrasi pengguna internet di Indonesia meningkat menjadi 143,26 juta jiwa atau setara 54,7 persen dari total populasi republik ini. Pada survei serupa 2016, jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 132,7 juta jiwa (www.apjii.co.id, dikutip 3 November 2018). Di sisi lain berdasarkan survei dari sumber yang sama terhadap 2.500 responden yang tersebar di seluruh indonesia, aplikasi layanan internet yang paling banyak digunakan adalah chatting atau layanan pesan instan. Saat ini banyak aplikasi yang menyediakan layanan interaksi tersbut seperti whatsapp, line, FB massanger dan lain-lain. Dari survei tersebut ditemukan bahwa publik yang menggunakan layanan chatting di internet mencapai 89,35 %. Angka tersebut mengalahkan pemakaian layanan media sosial yang hanya mencapai 87,13 % responden (www.databoks.katadata.co.id, dikutip 3 November 2018).

Bimbingan konseling merupakan bantuan yang diberikan oleh yang ahli kepada individu (konseli) untuk membantu menyelesaikan permasalahannya. Melihat data di atas sangat jelas, bahwasannya penggunaan media sosial saat ini sudah menjadi perihal yang tidak dapat terlepas dari kehidupan masyarakat. Melihat kondisi masyakat yang sangat antusias pada penggunaan media sosial,

dapat dikembangkan dalam layanan bimbingan konseling berbasis media sosial yakni layanan *cybercounseling*.

Remaja merupakan masa peralihan dari masa anak-anak menuju masa dewasa. Pada masa ini biasanya remaja banyak mengalami goncangan dalam dirinya, baik dalam hal kecil ataupun yang besar. Oleh karena itu untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi individu perlu adanya konseling. Namun, kesadaran pada masyarakat Indonesia mengenai layanan konseling dapat terbilang kurang. Hal-hal yang menyebabkan kurangnya kesadaran individu yakni kebanyakan masyarakat yang menganggap bahwa proses konseling itu hanya dilakukan untuk orang-orang yang bermasalah, tidak ingin identitasnya atau masalahnya diketahui orang lain, ataupun malasnya keluar dari rumah untuk melakukan proses konseling. Dari beberapa penyebab yang dilihat dari fenomena kehidupan sehari-hari, menjadi sebuah persoalan yang harus diselesaikan.

Oleh karena itu peneliti tertarik untuk membahas layanan *cybercounseling* sebagai *problem solving* remaja. Melihat fenomena saat ini, hampir dari setiap kalangan dari anak-anak samapi usia dewasa menggunakan media sosial. Bahkan untuk saat ini penggunaan *gadget* dapat dikatakan menjadi syarat wajib yang harus dimiliki setiap orang. Dilihat dari kehidupan sehari-hari, setiap orang tidak lepas dari *gadgetnya*, terutama dalam penggunaan media sosial. Sehingga individu khususnya remaja dapat mengungkapkan perasaan yang mengganggu melalui layanan *cybercounseling* tanpa harus melakukan tatap muka secara langsung. Semenjak media sosial menjadi sebuah alat komunikasi yang efektif digunakan tanpa adanya batas ruang dan waktu, sehingga layanan konseling dapat diberikan melalui layanan *cybercounseling*.

Penelitian tentang layanan *cybercounseling* dilakukan juga oleh beberapa peneliti di Indonesia. *Pertama*, Muhammad Refa'I dari Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung yang berjudul "Pengembangan Aplikasi *Cybercounseling* Berbasis Android Di Program Studi Bimbingan Konseling (PSBK) UIN Raden Intan Lampung", riset ini bertujuan untuk menghasilkan aplikasi android yang terintegrasi dengan website cyber counseling untuk menunjang layanan informasi di PSBK UIN Raden Intan lampung (Muhammad Refa'I, 2017).

Kedua, Penelitian dilakukan oleh Nakhma 'Ussolikhah "Studi Tentang Penggunaan *Cybercounseling* Untuk Layanan Konseling Individual Bersama Mahasiswaprogram Studi Bimbingan Dan Konseling UNU Cirebon", penelitian ini bertujuan untuk untuk mengetahui bagaimana konselor dalam pemberian layanan konseling melalui teknologi internet (*cybercounseling*) mampu menggunakan berdasarkan teknik, kode etik dan metode penggunaan layanan yang tepat (Nakhma 'Ussolikhah, 2017).

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang peneliti lakukan adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan mengumpulkan data dan informasi secara langsung dari responden mengenai pokok permasalahan yang diteliti. Penelitian ini bersifat kualitatif, penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Nurul Zuriah, 2005: 92).

Penelitian ini dilaksanakan di BPPM (Badan Pemberdayaan Perempuan Masyarakat) DIY yaitu program Telepon Sahabat Anak (TeSA) 129 di Jl. Tentara Rakyat Mataram No. 31 Yogyakarta Kota Yogyakarta DIY. Adapun subjek dalam penelitian ini adalah salah satu konselor di BPPM (Badan Pemberdayaan Perempuan Masyarakat) DIY program Telepon Sahabat Anak (TeSA) 129 yakni Ervita, beliau merupakan konselor salah satu konselor yang melayani proses konseling melalui layanan *cybercounseling*. Sedangkan objek dalam penelitian ini adalah penggunaan layanan *cybercounseling* dalam membantu memecahkan masalah individu.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara dan dokumentasi.

a. Wawancara

Wawancara biasanya dimaksudkan untuk memperoleh keterangan, pendirian, pendapat secara lisan dari seseorang (yang lazim disebut *responden*) dengan berbicara langsung (*face to face*) dengan orang tersebut. Teknik wawancara merupakan salah satu cara pengumpulan data dalam suatu penelitian. Maka wawancara merupakan salah satu elemen penting dalam proses penelitian (Bagong Suyanto, Sutinah, 2011: 69).

b. Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu pengumpulan data dari barang tertulis. Bentuk-bentuk ini meliputi buku-buku, majalah-majalah, peraturan tertulis notulen dan catatan harian (Suharismi Arikunto, 1992: 102).

Hasil dan Pembahasan

Menurut Edwin C. Lewis, konseling adalah suatu proses dimana orang yang bermasalah (konseli) dibantu secara pribadi untuk merasakan dan berperilaku yang lebih memuaskan melalui interalsi dengan seorang yang tidak terlihat (konselor) yang menyediakan informasi dan reaksi-reaksi yang merangsang konseli untuk mengembangkan perilaku-perilaku yang memungkinkan berhubungan secara lebih efektif dengan dirinya dan lingkungannya.

Layanan konseling berbasis informasi dijabarkan sebagai berikut, konseling adalah suatu proses yang terjadi dalam hubungan seseorang dengan seseorang yaitu individu yang mengalami maslaah yang tak dapat diatasinya, dengan seorang petugas profesional yang telah memperoleh latihan dan pengalaman untuk membantu agar klien memecahkan kesulitannya. dewasa ini konseling sangatlah urgent di lakukan dikalangan masyarakat. Mengingat banyaknya permasalahan dan beban hidup yang dialami oleh setiap manusia. Salah satu permasalahan yang paling banyak dialami saat ini ialah kalangan remaja.

Kata *cyber* diartikan sebagai kata lain dari internet (Bob Julius Onggo, 2005: 3). Istilah internet dapat diartikan sebagai sebuah alat media yang biasa dilakukan untuk mencari sumber informasi, lewat gadget, laptop, notebook dsb.

Internet dapat didefinisikan sebagai kumpulan jaringan-jaringan komputer dunia, yang terdiri dari jutaan-jutaan unit kecil. Dapat diartikan pula sebagai alat pengumpul informasi dari berbagai handphone seperti: e-mail, web, blogg,chat dan sosmed (Yuhefizar, 2008: 1).

Secara konvensional *cybercounseling* tidak bisa berjalan secara optimal dikarenakan, hakikat proses konseling seharusnya melalui face to face bertemu langsung agar konseli dapat mengembangkan perilakunya kearah lebih maju (*progressive*), namun pada dasarnya penelitian ini menunjukkan bahwa pada dasarnya proses layanan konseling melalui cyber dapat berjalan optimal dengan mempertimbangkan masalah yang dihadapi oleh konseli. dalam hal ini, masalah yang dihadapi klien bervariasi berdasarkan rentan usia yang yaitu anak-anak, remaja dewasa dan lansia. Anak-anak cenderung berhadapan dengan masalah yang belum kompleks sedangkan orang yang sudah dewasa berhadapan dengan masalah yang cukup kompleks berdasarkan pengalaman pribadi kehidupan.

Salah satu layanan konseling adalah menggunakan media berupa komputer khususnya internet. Yang dinamakan sebagai E-Counseling (*Electronic Counseling*), yang saat ini sering disebut sebagai *CyberCounseling*, *Online Therapy*, atau *Email Counseling* (Ahmad Juntika, 2005: 63). Untuk saat ini Konseling *modern* tidak hanya diberikan melalui *face to face* sebagai upaya penyembuhan (*curative*). Yang artinya konseling bisa dilakukan melalui media informatika yang tanpa tatap muka (Hartono dan Sumarmadji, 2012).

Konseling adalah profesi bantuan (*helping profession*) yang diberikan oleh konselor kepada konseli atau kelompok konseli, dimana konselor dapat menggunakan teknologi sebagai media (Hartono & Sumarmadji, 2012: 28). Layanan konseling dengan menggunakan komputer salahsatunya ialah internet. Yaitu *E-Counseling* diartikan sebagai salahsatu cara yang efektif dan efisien dalam proses konseling jarak jauh yang dilakukan antar konselor dan klien untuk membantu masalah-masalah yang berkaitan dengan perkembangan kepribadian dan kehidupan klien melalui surat atau tulisan pada internet (Yudhawati & Haryanto, 2011).

Teknologi menawarkan orang lebih banyak kesempatan untuk meng-*upgrade* semua jenis gaya hidup, perkembangan teknologi informasi dan globalisasi, sosial, budaya, aspek pendidikan, kehidupan menjadi lebih berbeda dan lebih baik dalam ruang waktu dan komunikasi. (Isman, 2003) Layanan konseling (*cybercounseling*) adalah salah satu strategi layanan konseling yang bersifat virtual atau konseling yang berlangsung melalui bantuan koneksi internet (Bloom, 2004).

Cybercounseling dapat didefinisikan sebagai praktek konseling profesional yang terjadi ketika konseli dan konselor berada secara terpisah dan memanfaatkan media elektronik untuk berkomunikasi melalui internet (Prasatiawan, 2016). Layanan konseling (*cybercounseling*) adalah salah satu strategi layanan konseling yang bersifat virtual atau konseling yang berlangsung melalui bantuan koneksi internet (Bloom, 2004).

Cybercounseling adalah interaksi secara tidak langsung berbasis teks dalam pertukaran komunikasi terapeutik antara konseli dan konselor dengan menggunakan surat elektronik. Disebut berbasis teks hanya untuk membedakannya dari layanan konseling berbasis suara yang ditandai dengan komunikasi timbal balik antara konseli dan konselor secara langsung. Hubungan online dapat memiliki intensitas yang luarbiasa dan keintiman, disebut sebagai "ikatan berbasis teks" (Jerizal, 2017).

Menurut Csiernik di sisi lain, remaja menjadi pengguna internet yang cukup aktif, sehingga penggunaan media atau *cybercounseling* dalam proses konseling pada remaja menjadi lebih mudah. Selain alasan tersebut penggunaan internet yang signifikan oleh remaja menjadikan internet sebagai media yang riskan menjadi sumber-sumber masalah bagi remaja. Seringkali, permasalahan-permasalahan yang dihadapi remaja berawal dari dunia *online*. Teknologi informasi juga dapat secara sosial mengisolasi dan telah menyebabkan masalah sosial baru, khususnya dikalangan anak-anak dan remaja (Nakhma 'Ussolikhhah, 2017).

Gall up mengatakan, 38% remaja menghabiskan waktu untuk melakukan *online* antara satu hingga lima jam *online* setiap minggu, 16% mengatakan menghabiskan lima hingga sepuluh jam online, dan 7% mengatakan 7 jam, diujung jari mereka terletak sebuah informasi yang mudah diakses dan cara – cara untuk berkomunikasi, 96% remaja dalam segi selanjutnya mengatakan bahwa menggunakan internet untuk *email*/mencari informasi, 87% mengatakan mereka mengobrol dengan teman – teman menggunakan layanan pesan *instant messaging service*.

Lazimnya masa remaja dianggap mulai pada saat anak secara seksual menjadi matang dan berakhir saat ia mencapai usia matang secara hukum. Namun, penelitian tentang perubahan perilaku, sikap dan nilai-nilai sepanjang masa remaja tidak hanya menunjukkan bahwa setiap perubahan terjadi lebih cepat pada awal masa remaja daripada tahap akhir masa remaja, tetapi juga menunjukkan bahwa perilaku, sikap dan nilai-nilai pada awal masa remaja berbeda dengan pada akhir masa remaja. Dengan demikian secara umum masa remaja dibagi menjadi dua bagian, yaitu awal masa dan akhir masa remaja.

Awal masa remaja berlangsung kira-kira dari tiga belas tahun sampai enam belas atau tujuh belas tahun, dan akhir masa remaja bermula dari usia 16 atau 17 tahun sampai delapan belas tahun, yaitu usia matang secara hukum. Dengan demikian akhir masa remaja merupakan periode yang sangat singkat.

Salah satu ciri-ciri remaja yaitu masa remaja sebagai usia bermasalah. Setiap periode mempunyai masalahnya sendiri-sendiri, namun masalah masa remaja sering menjadi masalah yang sulit diatasi baik oleh anak laki-laki maupun anak perempuan. Terdapat dua alasan bagi kesulitan itu. Pertama, sepanjang masa kanak-kanak, masalah anak-anak sebagian diselesaikan oleh orang tua dan guru-guru, sehingga kebanyakan remaja tidak berpengalaman dalam mengatasi masalah. Kedua, karena para remaja merasa diri mandiri, sehingga mereka ingin mengatasi masalahnya sendiri, menolak bantuan orang tua dan guru-gurunya.

Karena ketidakmampuan mereka untuk mengatasi sendiri masalahnya menurut cara yang mereka yakini, banyak remaja akhirnya menemukan bahwa penyelesaiannya tidak selalu sesuai dengan harapan mereka. Seperti dijelaskan oleh Anna Freud, "Banyak kegagalan, yang seringkali disertai akibat yang tragis, bukan karena ketidakmampuan individu tetapi karena kenyataan bahwa tuntutan yang diajukan kepadanya justru pada saat semua tenaganya telah dihabiskan untuk mencoba mengatasi masalah pokok yang disebabkan oleh pertumbuhan dan perkembangan seksual yang normal (Elizabeth B. Hurlock, 1980: 206, 208).

Pada masa ini biasanya paling sering memiliki berbagai masalah yang menyangkut mental, emosional, sosial dan fisiknya. Masa remaja yang menjadi

sebuah kekhawatiran karena banyaknya perubahan fisik yang menonjol dan perubahan emosi yang semakin meningkat.

Sedangkan masa remaja juga ialah sebuah kumpulan anak-anak muda, yang akan menjadi penerus bangsa yang menjadi harapan-harapan indonsia untuk maju dan berkembang. Seperti perkataannya Soekarno "beri aku 1000 orangtua, niscaya akan kucabut semeru dari akarnya. Dan beri aku 10 pemuda niscaya akan ku guncangkan dunia. Karena remaja belum memiliki emosi yang stabil dalam memecahkan masalah khususnya maka disinilah fungsinya seornag konsleor untuk membantu dan membimbing anak remja supaya berjalan pada koridornya. Konselor haruslah emngikuti trend nya anak muda sebagai pencari informasi dari mereka. Salahsatu keahlian yang wajib dikuasi konselor ialah internet. Internet dapat digunakan sebagai media untuk layanan konseling, yang saat ini biasa disebut sebagai *cybercounseling*.

Realita Hasil di Lapangan

Menurut hasil wawancara dengan Ibu Ervita, Penggunaan *cybercounseling* pada layanan TESA (Telephone Sahabat Anak) yaitu salah satu program dari Badan Pemberdayaan Perempuan dan Masyarakat menunjukkan bahwa penggunaan *cybercounseling* pada tempat ini berjalan secara optimal dan maksimal, hal ini dapat ditunjukkan dari kepuasan konseli terhadap layanan konseling melalui media tanpa *face to face*. Biasanya konseli mengungkapkan secara langsung kepuasan yang mereka rasakan di akhir proses konseling. Kemaksimalan dalam hal ini harus melihat konteks masalah dan konteks usia individu yang mengalami masalah. Konselor memiliki peran yang besar dalam keberhasilan proses konseling, dilihat dari sifat keramahan konselor dalam menanggapi konseli yang akan menjadi tolak ukur berhasil dan tidaknya proses konseling. Jika masalah remaja yang masuk dalam kategori rumit, seperti pelecehan seksual, pemerkosaan, kekerasan fisik dan mental, biasanya akan ada tindak lanjut untuk dibawa pada tahap selanjutnya. Adapun dalam layanan Tesa seringkali menggunakan tindak lanjutnya berupa *home visit*.

Adapun prosedur dalam penggunaan layanan *cybercounseling*, sebagai *problem solving* remaja adalah sebagai berikut, *pertama* melakukan *assessment* terlebih dahulu, sebagai penggalan informasi tentang apa yang diceritakan konseli, misalkan *assessment* tersebut dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan terbuka dan beberapa intervensi tentang latar belakang konseli. *kedua* jika proses konseling awal menggunakan telepon maka biasanya konselor merekam hasil teleponnya dengan konseli untuk dijadikan sebagai bahan analisis sebagai pemberian program lanjutan. *Ketiga*, bila dirasakan informasi masih kurang biasanya koselor menggali data informasi konselimelalui *sosmed* yang dimiliki konseli seperti di *Instagram*, di *Facebook*, di *twitter*, dan *line*. *Keempat*, Setelah semua data informasi terkumpul maka tahap selanjutnya ialah pemecahan masalah melalui teknik modifikasi *empty chair*, konselor memberikan beberapa intruksi yang harus dijalankan oleh konseli. Setelah konseli mengikuti intruksi konselor maka biasanyakonseli menceritakan langsung hasil yang dialaminya, begitupun dengan konselor yang akan bertanya pada konseli tentang perubahan yang telah dirasakan.

Adapun teknik yang digunakan dalam *cybercounseling* ialah *directive* yang mana konselor lebih aktif dibandingkan konseli.

Dari hasil wawancara dengan ibu Ervita *cybercounseling* memiliki beberapa kelebihan yang tidak ada dalam proses layanan konseling secara langsung, *pertama*; *cybercounseling* dapat diakses dimana saja, tidak harus berada di ruang terbuka atau tertutup, di kantor atau di rumah. *Kedua*, *cybercounseling* dapat dilakukan secara *instan* dan *fleksible* yang tidak membutuhkan waktu lama untuk mengadakan perjanjian dengan konselor, konseli hanya perlu menghubungi konselor untuk meminta konseling. *Ketiga*, menghemat biaya terkait dengan transportasi khususnya bagi orang-orang yang berada pada ekonomi menengah ke bawah. Secara keadilan masing-masing dapat melakukan konseling. *Keempat*, sangat bermanfaat untuk asesmen awal, karena beberapa orang tidak bisa bersikap asertif tetapi melalui media seseorang dapat lebih terbuka dan memiliki manfaat untuk membangun hubungan antara konselor dan klien.

Selain kelebihan, tentunya *cybercounseling* juga memiliki kekurangan: *pertama*, *cybercounseling* hanya dapat dilakukan jika terhubung jaringan internet, karena susah sinyal dan tidak adanya kuota menjadi *Kedua*, dengan adanya *cybercounseling* yang praktis, klien tidak bisa mandiri karena bergantung pada konselor ketika berhadapan dengan masalah yang seharusnya bisa dipecahkan sendiri, hal ini akan mengganggu waktu pribadi konselor karena tidak bisa setiap waktu selama 24 jam melayani klien. Beberapa pertanyaan dari klien menjadikan klien sangat bergantung pada konselor.

Untuk mencapai proses layanan *cybercounseling* yang efektif dan optimal, hal-hal berikut ini dapat menjadi acuan bagi konselor dalam memberikan intervensi kepada klien *pertama*, menggunakan bahasa yang sederhana dan berusaha menunjukkan sikap ramah. Karena hal ini dapat menjadi pemicu semangat bagi konseli untuk membuka diri kepada konselor. Sehingga pemecahan masalah dapat dilakukan dengan cepat. Tetapi konselor dapat mengimbangi konseli jika memang latar belakang konseli merupakan seorang pendidik, aktifis dan sebagainya maka konselor gunakan bahasa yang setara dengan mereka. *Kedua*, menggunakan *emoticon* yang tersedia. Fungsinya sebagai pengganti dari ekspresi empati seorang konselor pada konseli. *emoticon* dapat menggugah semangat konseli untuk bercerita secara mendalam. Maka hal ini sangat diwajibkan untuk konselor yang menangani konseli melalui *cybercounseling* sebagai langkah awal dalam menggali informasi lebih lanjut dari konseli. *Ketiga*, konselor harus selalu memberikan perhatian secara *continue* kepada konseli sebagai proses pengembangan untuk konseli. karena jika konseli dilepas secara langsung diawatirkan konseli akan mudah kembali pada situasi awal yang bermasalah. *Keempat*, konselor harus menguasai ilmu teknologi. Sebagai dasar dari keberhasilan proses konseling melalui *cyber* maka keahlian penggunaan ilmu teknologi adalah sebuah kewajiban bagi konselor. *Kelima*, konselor wajib memahami atau menafsirkan pesan teks dari konseli. Hal ini sebagai salah satu upaya penilaian pertama bagi konselor terhadap konseli, misalkan jika pesan teks konseli pendek dan padat maka dapat diartikan bahwa konseli belum nyaman untuk bercerita kepada konselor, sebaliknya jika konseli membalas pesan teks panjang dan lebar maka hal itu dapat diartikan bahwa konseli sudah terbuka dan nyaman kepada konselor. *Keenam*, jika penggunaan

layanan *cybercounseling* di suatu lembaga maka hendaklah samarkan nama asli konselor. Hal ini dilakukan untuk menghindari ketergantungan konseli kepada salahsatu konselor yang ada dilembaga. Misalkan gunakan kata panggilan samaran “kaka Tesa” untuk seluruh konselor yang akan menangani konseli.

PENUTUP

Tujuan dari penulisan artikel ini sendiri adalah untuk mengetahui keoptimalan layanan *cybercounseling* sebagai *problem solving* remaja serta memberitahukan kepada pembaca mengenai layanan *cybercounseling* yang terdapat di TeSa 129 (Telekomunikasi Sahabat) Yogyakarta. Dalam artikel ini sudah dijelaskan secara rinci mengenai layanan *cybercounseling* yang terdapat di TeSa 129 (Telekomunikasi Sahabat) Yogyakarta, layanan *cybercounseling* yang diberikan oleh TeSa 129 (Telekomunikasi Sahabat) Yogyakarta dapat diberikan pada semua kalangan, baik tingkat remaja maupun dewasa. Namun kebanyakan konseli yang ditangani oleh TeSA 129 (Telekomunikasi Sahabat) Yogyakarta merupakan usia remaja. Remaja yang lebih cenderung masalahnya belum terlalu kompleks dan juga kebanyakan remaja pada fenomena saat ini lebih banyak menggunakan media sosial. Sehingga pengembangan layanan koseling dengan menggunakan layanan *cybercounseling* dirasa sangat efektif seagai *problem solving* remaja. Diantara proses yang dilakukan ialah melalui tip dan trik penggunaan *cybercounseling* yaitu, penggunaan bahasa yang sederhana, penggunaan emoticon dan perhatian secara intens dengan melakukan follow up berkala kepada klien. Dapat dikatakan juga layanan *cybercounseling* menjadi sebuah jalan yang efektif untuk melakukan konseling kapan pun dan dimana pun. Sehingga jika dilihat dari hasil wawancara yang dilakukan di TeSA 129 (Telekomunikasi Sahabat) Yogyakarta, *cybercounseling* proses konseling dalam *problem solving* remaja dapat berjalan secara optimal. Di antara proses yang dilakukan ialah melalui *tips* dan trik penggunaan *cybercounseling* yaitu, penggunaan bahasa yang sederhana sesuai latar belakang konseli, penggunaan *emoticon* yang ada dalam salahsatu aplikasi, berikan perhatian secara *intens* dengan melakukan *cross check* secara berkala, kuasai ilmu teknologi sebagai dasar keberhasilan proses konseling, pahami pesan teks konseli dengan benar sekaligus menafsirkannya lebih *detil*, terakhir gunakan penyamaran nama konselor.

REFERENSI

- Anggraeny, Devalusia Dwi. 2017. *Pernikahan Generasi Milenial: seni pacara setelah menikah*. Jakarta: PT Gramedia.
- Arikunto, Suharismi. 1992. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Elizabeth B. Hurlock. 1980. *Psikologi Perkembangan (Suatu Pendekatan Sepanjang Rentang Kehidupan)*. Jakarta: Erlangga.
- Hartono dan Sumarmadji, B. 2012. *Psikologi Konseling*. Jakarta: Kencana.
- Juntika, Ahmad. 2005. *Strategi Layanan Bimbingan dan Konsleing*. Bandung: PT Rafika Aditama.
- Jerizal & Hanung, 2017. *Jurnal Kajian Konseptual Layanan Cybercounseling*. UIN Semarang.
- Onggo, Bob Julius. 2005. *Cyber Branding Trought Cyber Marketing*. Jakarta: PT Alex Media Komputindo.

- Refa'I, Muhammad. 2017. *Skripsi "Pengembangan Aplikasi Cybercounseling Berbasis Android Di Program Studi Bimbingan Konseling (PSBK) UIN Raden Intan Lampung"*. Lampung; Uin.
- Suyanto, Bagong dan Sutinah, 2011. *Metode Penelitian Sosial: Berbagai alternative pendekatan*. Jakarta: Kencana.
- 'Ussolikhah, Nakhma. 2017. "Studi Tentang Penggunaan Cybercounseling Untuk Layanan Konseling Individual Bersama Mahasiswaprogram Studi Bimbingan Dan Konseling UNU Cirebon", *Jurnal Ilmiah kajian Islam*. Vol. 2 No. 1.
- Yudhawati, R & Haryanto, D. 2011. *Teori-Teori Dasar Psikologi Pendidikan*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Yuhefizar. 2008. *10 Jam menguasai internet: Teknologi dan aplikasinya*. Jakarta: PT Alex Media Komputindo.
- Zuriah, Nurul. 2005. *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan (Teori – Aplikasi)*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- <https://apjii.or.id/download/file/BULETINAPJIIEDISI22Maret2018.pdf>, dikutip 3 November 2018, pukul 19:56.
- <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2018/02/21>, dikutip 3 November 2018, pukul 20:03.