

**PERSEPSI KONSELI
TERHADAP LAYANAN KONSELING ONLINE
DI PLATFORM BERBAGICERITA.ID**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Tugas Akhir dan Melengkapi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
dalam Ilmu Bimbingan Penyuluhan Islam



Oleh:

MAULINA ANGGREANI
NIM. 3518026

**JURUSAN BIMBINGAN PENYULUHAN ISLAM
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2022**

**PERSEPSI KONSELI
TERHADAP LAYANAN KONSELING ONLINE
DI PLATFORM BERBAGICERITA.ID**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Tugas Akhir dan Melengkapi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
dalam Ilmu Bimbingan Penyuluhan Islam



Oleh:

MAULINA ANGGREANI
NIM. 3518026

**JURUSAN BIMBINGAN PENYULUHAN ISLAM
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2022**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Maulina Anggreani
NIM : 3518026
Jurusan : Bimbingan Penyuluhan Islam
Fakultas : Ushuluddin, Adab dan Dakwah

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi dengan judul **“PERSEPSI KONSELI TERHADAP LAYANAN KONSELING ONLINE DI PLATFORM BERBAGICERITA.ID”** adalah benar hasil karya penulis berdasarkan hasil penelitian. Semua sumber yang digunakan dalam penelitian ini telah dicantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.

Apabila di kemudian hari pernyataan ini terbukti tidak benar, maka penulis bersedia menerima sanksi yang berlaku di Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.

Pekalongan, 26 Oktober 2022

Yang Menyatakan,



Maulina Anggreani
NIM. 3518026

NOTA PEMBIMBING

Izza Himawanti, M.Si.

Jl. Raya Simbang Kulon No. Buaran Pekalongan

Lamp : 4 (Empat) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdri. Maulina Anggreani

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah

c.q Ketua Jurusan Bimbingan Penyuluhan Islam

di-

PEKALONGAN

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini kami kirimkan naskah skripsi saudara:

Nama : **MAULINA ANGGREANI**

NIM : **3518026**

Judul : **PERSEPSI KONSELI TERHADAP LAYANAN KONSELING
ONLINE DI PALTFORM BERBAGICERITA.ID**

Dengan ini saya mohon agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqasyahkan.

Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 26 Oktober 2022

Pembimbing,



Izza Himawanti, M.Si.
NIP.19881211 201903 2 006



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
Jl. Pahlawan KM 5 Rowolaku Kajen Kab. Pekalongan Kode Pos 51161
Website: fuad.uingusdur.ac.id | Email : fuad@uingusdur.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Universitas Islam Negeri
K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan skripsi saudara/i:

Nama : **MAULINA ANGGREANI**
NIM : **3518026**
Judul Skripsi : **PERSEPSI KONSELI TERHADAP LAYANAN
KONSELING ONLINE DI PLATFORM
BERBAGICERITA.ID**

yang telah diujikan pada Hari Jum'at, 25 November 2022 dan dinyatakan **LULUS**
serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Sosial
(S.Sos) dalam Ilmu Bimbingan Penyuluhan Islam.

Dewan Penguji

Penguji I

H. Misbakhudin, Lc., M.Ag.
NIP. 19790402 200604 1 003

Penguji II

Ahmad Hidayatullah, M.Sos.
NIP. 19900310 201903 1 013

Pekalongan, 25 November 2022

Disahkan Oleh

Dekan



Dr. H. Sam'ani, M.Ag. &
NIP. 19730505 199903 1 002

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang digunakan adalah sistem transliterasi arab- latin berdasarkan SKB Menteri Agama dan Menteri P&K RI No. 158/1987 dan No. 0543 b/U/1987 tertanggal 22 Januari 1988. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam kamus linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut.

A. Konsonan Tunggal

Huruf	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	-	tidak dilambangkan
ب	Bā	b	-
ت	Tā	t	-
ث	Śā	s	s (dengan titik di atasnya)
ج	Jīm	j	-
ح	Hā	h	h (dengan titik di atasnya)
خ	Khā	kh	-
د	Dal	d	-
ذ	Žal	z	z (dengan titik di atasnya)
ر	Rā	r	-
ز	Zai	z	-
س	Sīn	s	-
ش	Syīn	sy	-
ص	Şād	ş	s (dengan titik di atasnya)

Huruf	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ض	Dād	d	d (dengan titik di
ط	Ṭā	t	t (dengan titik di
ظ	Zā	z	z (dengan titik di
ع	‘Ain	‘	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	g	-
ف	Fā	f	-
ق	Qāf	q	-
ك	Kāf	k	-
ل	Lām	l	-
م	Mīm	m	-
ن	Nūn	n	-
و	Wāwu	w	-
هـ	Hā	h	-
ء	Hamzah	'	apostrof, tetapi lambang ini tidak dipergunakan untuk hamzah di awal kata
ي	Yā	y	-

B. Konsonan Rangkap

Konsonan rangkap, termasuk tanda *syaddah*, ditulis rangkap.

Contoh: أحمدية ditulis *Ahmadiyyah*

C. Tā Marbutah di akhir kata

1. Bila dimatikan ditulis *h*, kecuali untuk kata-kata Arab yang sudah terserap menjadi bahasa Indonesia, seperti *salat*, *zakat*, dan sebagainya.

Contoh: جماعة ditulis *jamā'ah*

2. Bila dihidupkan ditulis *t*

Contoh: كرامة الأولياء ditulis *karāmatul-auliyā'*

D. Vokal Pendek

Fathah ditulis *a*, kasrah ditulis *i*, dan dammah ditulis *u*

E. Vokal Panjang

A panjang ditulis *ā*, i panjang ditulis *ī*, dan u panjang ditulis *ū*,

masing-masing dengan tanda hubung (-) di atasnya.

F. Vokal Rangkap

Fathah + yā tanpa dua titik yang dimatikan ditulis *ai*

Fathah + wāwu mati ditulis *au*

G. Vokal-vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof (')

Contoh: أأنتم ditulis *a'antum*

مؤنث ditulis *mu'annas'*

H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf qamariyah ditulis *al-*

Contoh: القرآن ditulis *Al-Qura'ān*

2. Bila diikuti huruf syamsiyyah, huruf 1 diganti dengan huruf syamsiyyah yang mengikutinya.

Contoh: الشيعة ditulis *asy-Syī'ah*

I. Huruf Besar

Penulisan huruf besar disesuaikan dengan EYD

J. Kata dalam rangkaian frasa atau kalimat

1. Ditulis kata per kata, atau

2. Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dalam rangkaian tersebut.

Contoh: شيخ الإسلام ditulis *Syaikh al-Islām* atau *Syakhul-Islām*

PERSEMBAHAN

Dengan mengharap ridho Allah Swt dan dengan penuh rasa terimakasih yang sebesar-besarnya, skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya bapak Rokhman dan ibu Supriyati atas segala pengorbanan serta dukungan yang engkau berikan, yang senantiasa sabar membesarkan dan mendidik saya, serta telah memberikan dukungan dan do'a sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Dosen pembimbing skripsi ibu Izza Himawanti, M.Si yang telah memberi arahan dan bimbingan selama saya menyusun skripsi ini.
3. Kakak-kakak saya Dina Far Dina, Khumaerotun Nissa serta adik saya Ibnaty Chalwa Salsabila, segenap keluarga besar tercinta terima kasih atas bantuan do'a, nasihat, semangat yang selalu diberikan, dan selalu mendukung saya.
4. Sahabat-sahabat saya Mutia, Alfina, Dian, Fudoh, Nada, Pipah, dan teman teman saya Vita, Pinkan, Opip, Devi, Afifah, Naba, Niken, Ayunda, Yhura, Septi yang senantiasa memberi semangat serta membantu dalam menyelesaikan skripsi ini
5. Almamater tercinta UIN KH. Abdurrahman Wahid Pekalongan jurusan Bimbingan Penyuluhan Islam fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah yang memberikan saya ilmu dan pengalaman serta bekal untuk menggapai cita-cita.

Demikian skripsi ini saya persembahkan kepada orang-orang yang telah ikut berpartisipasi dalam skripsi saya, terimakasih atas dukungan kalian.

MOTTO

Karena Setiap Cerita Itu Berharga

-Berbagi Cerita Indonesia-

ABSTRAK

Maulina Anggreani. 2022. Persepsi Konseli Terhadap Layanan Konseling Online di Platform Berbagicerita.id. Skripsi Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah, Jurusan Bimbingan Penyuluhan Islam, Universitas Islam Negeri KH. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Pembimbing Izza Himawati, M.Si.
Kata kunci: konseling Online, Persepsi

Konseling online merupakan inovasi baru dalam dunia konseling, konseling online adalah pelaksanaan proses konseling dengan menggunakan jaringan internet. Tidak jarang dalam pelaksanaan konseling online menimbulkan beberapa isu negatif salah satunya terkait kode etik dalam pelaksanaan konseling online. Selain itu konseling online mempunyai kelebihan dan kekurangan tersendiri karena pelaksanaannya yang masih terbatas. Dalam mengatasi permasalahan tersebut maka diperlukan adanya persepsi seseorang terhadap layanan konseling online untuk mengetahui kebenarannya apakah isu-isu negatif yang beredar benar adanya.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Bagaimana layanan konseling online di platform Berbagicerita.id?, (2) Bagaimana persepsi konseli terhadap layanan konseling online di platform Berbagicerita.id? kemudian penelitian ini bertujuan untuk: (1) Untuk mengetahui bagaimana layanan konseling online di platform Berbagicerita.id, (2) Untuk mengetahui bagaimana persepsi konseli terhadap layanan konseling online di platform Berbagicerita.id.

metode yang digunakan dalam penelitian ini metode kualitatif, dan jenis penelitiannya adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: Pelaksanaan layanan konseling online di platform Berbagicerita.id sudah sesuai dengan tahapan konseling online yaitu. Hal ini dapat dilihat dari pelaksanaan tahap konseling online yang sudah dilakukan dengan baik terkait tahap persiapan, tahap proses konseling, dan tahap pasca konseling meskipun dalam tahap pasca konseling belum dilakukan secara sempurna. Persepsi konseli terhadap layanan konseling online di platform Berbagicerita.id cenderung positif. Adapun persepsi negatif konseli yaitu tampak dari persepsi konseli terhadap tahap proses konseling online di platform Berbagicerita.id bahwa durasi waktu konseling yang terbatas yang pada akhirnya konseli tidak dapat menceritakan permasalahannya secara spesifik ketika permasalahannya cukup rumit, proses konselingsnya kurang nyaman karena sudah mengetahui latar belakang konselor yang dengan mudah dapat diketahui oleh konseli karena informasi terkait biodata anggota komunitas Berbagicerita.id dapat diakses dengan mudah oleh konseli, contohnya ketika ternyata konselor lebih muda dari pada konseli dan konseli kurang nyaman untuk bercerita dan juga ragu dengan konselor yang bisa jadi kurang berpengalaman.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji bagi Allah SWT. atas limpahan rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Persepsi Konseli Terhadap Layanan Konseling Online di Platform Berbagicerita.id”. Shalawat serta salam semoga tetap tercurah kepada suri teladan kita Rasullullah saw. suri tauladan bagi para umatnya dan selalu kita nantikan syafaatnya pada hari kiamat kelak.

Konseling online merupakan inovasi baru dalam dunia konseling. Konseling online sendiri adalah pelaksanaan proses konseling dengan menggunakan jaringan internet. Tidak jarang dalam pelaksanaan konseling online menimbulkan beberapa isu negatif salah satunya terkait kode etik dalam pelaksanaan konseling online. Selain itu konseling online mempunyai kelebihan dan kekurangan tersendiri karena pelaksanaannya yang masih terbatas. Dalam mengatasi permasalahan tersebut maka diperlukan adanya persepsi seseorang terhadap layanan konseling online untuk mengetahui kebenarannya apakah isu-isu negatif yang beredar benar adanya. Dalam skripsi ini penulis membahas mengenai persepsi konseli terhadap layanan konseling online di platform Berbagicerita.id.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos.) pada Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih banyak sekali kekurangan di dalamnya. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak penulis tidak akan bisa menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Bapak Dr. Sam’ani, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
3. Bapak Maskhur, M.Ag selaku Ketua Jurusan Bimbingan Penyuluhan Islam.

4. Ibu Izza Himawanti, M. Si., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan banyak sekali arahan, koreksi, semangat, dorongan, serta berbagai masukan dalam penyusunan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan.
5. Ibu Nadhifatus Zulfa, M.Pd, selaku dosen wali yang senantiasa memberi dukungan, bimbingan dan arahan, motivasi kepada saya selama menjadi mahasiswa UIN KH. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
6. Segenap Dosen dan Pegawai di Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah UIN KH. Abdurrahman Wahid Pekalongan yang telah memberikan bantuan serta tuntunan, dorongan, motivasi, dan arahan dalam terselesaikannya penyusunan skripsi ini.
7. Ketua komunitas Berbagicerita.id beserta jajarannya, Konseli yang ada di komunitas Berbagicerita.id yang telah bersedia membantu penulis menyediakan data untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak, ibu, dan segenap keluarga yang telah memberikan segenap doa, dukungan, dorongan, semangat, dan harapannya pada penulis, dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan di UIN KH. Abdurrahman Wahid Pekalongan yang selalu memberikan motivasi dan dorongan dalam penyelesaian skripsi ini.

Dengan harapan semoga Allah Swt mencatat sebagai amal baik dan melipat ganda kebaikan tersebut. Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat kami harapkan. Peneliti berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi kemajuan dunia pendidikan, khususnya dalam menumbuhkan nilai-nilai keagamaan peserta didik dan memberi manfaat bagi semua pihak.

Pekalongan, 26 Oktober 2022

Penulis,



MAULINA ANGGREANI
NIM. 3518026

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI	v
PERSEMBAHAN.....	viii
MOTTO	ix
ABSTRAK	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
D. Tinjauan Pustaka	7
1. Analisis Teori	7
2. Penelitian Relevan	10
3. Kerangka Berfikir	15
E. Metode Penelitian	17
F. Sistematika Penulisan	22
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Konseling Online	24
1. Definisi Konseling Online	24
2. Media Konseling Online	25
3. Etika Layanan Konseling Online	28
4. Tahapan Proses Konseling Online	30
5. Kelebihan dan Kekurangan Konseling Online	31
B. Persepsi Konseli Terhadap Layanan Konseling Online	33
1. Definisi Persepsi	33
2. Definisi Persepsi Terhadap Layanan Konseling Online	34
3. Aspek-aspek Persepsi.....	34
4. Aspek-aspek Persepsi Terhadap Layanan Konseling Online	37
5. Jenis - jenis Persepsi	37
6. Proses Pembentukan Persepsi	38
7. Faktor – faktor yang Mempengaruhi Persepsi.....	38
8. Konseli	39

**BAB III. PERSEPSI KONSELI TERHADAP LAYANAN KONSELING
ONLINE DI PLATFORM BERBAGICERITA.ID**

A. Gambaran Umum Komunitas Berbagicerita.id	40
B. Pelaksanaan Layanan Konseling Online di Platform Berbagicerita.id	43
C. Persepsi Konseli Terhadap Layanan Konseling Online Di Platform Berbagicerita.Id	54

**BAB IV. ANALISIS PERSEPSI KONSELI TERHADAP LAYANAN
KONSELING ONLINE DI PLATFORM BERBAGICERITA.ID**

A. Analisis Pelaksanaan Layanan Konseling Online di Platform Berbagicerita.id.....	68
B. Analisis Persepsi Konseli Terhadap Layanan Konseling Online di Platform Berbagicerita.id	87

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	94
B. Saran	95
C. Keterbatasan Penelitian	96

**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN**

DAFTAR LAMPIRAN

1. Panduan Wawancara
2. Hasil Wawancara
3. Panduan Observasi
4. Hasil Observasi
5. Dokumentasi Foto
6. Surat Keterangan
7. Lembar Pemeriksaan Skripsi
8. Lembar Hasil Turnitin
9. Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Masyarakat sangat *familiar* dengan konseling *face to face* atau konseling secara langsung. Seiring dengan berjalannya waktu kemajuan ilmu pengetahuan teknologi komunikasi mulai berkembang dan mengikuti perkembangan zaman.¹ Perkembangan teknologi komunikasi dan informasi juga mulai merambah dan mempengaruhi dunia konseling. Pelaksanaan konseling yang sudah lazim dilakukan adalah dengan format tatap muka (*face to face*) langsung antara konselor dengan konseli. Namun sejalan dengan pesatnya perkembangan teknologi proses konseling dapat dilaksanakan dengan format jarak jauh dengan bantuan teknologi yang dihubungkan dengan jaringan internet, yang dikenal dengan istilah e-konseling atau *cyber counseling* atau dikenal juga dengan istilah virtual counseling.² Konseling online adalah konseling melalui internet yang secara umum merujuk pada profesi yang berkaitan dengan layanan kesehatan mental melalui teknologi komunikasi internet.³

Adapun bentuk bentuk praktik konseling online yaitu: konseling individual berdasarkan E-mail, konseling individual berdasarkan chat, konseling pasangan berdasarkan chat, konseling kelompok berdasarkan chat, konseling individual berdasarkan video, konseling pasangan berdasarkan

¹ Dini Sri Duniawati, dkk, *Model Konseling online Ibunda. Id*, Vol. 8, No. 1, 2020, hal. 2

² Wiyono, Pengembangan Website Konseling Onlin Untuk Siswa Di SMA Negeri 1 Gresik, Vol 7, No. 3, 2017, hal. 144-154

³ Prahesti Y, “*Pengembangan Website Konseling Online Untuk Siswa Di Sma Negeri 1 Gresik*”, Jurnal BK UNESA, Vol. 7 No 3, 2017, hal. 144-154

video, konseling kelompok berdasarkan video.⁴ Salah satu contoh pelaksanaan konseling online yaitu pelaksanaan konseling online yang ada di platform Berbagicerita.id.

Pada masa pandemi Covid 19 konseling online menjadi salah satu solusi untuk mengatasi permasalahan masyarakat. Mengingat pandemi covid 19 mengakibatkan aktivitas masyarakat menjadi terbatas yang menimbulkan adanya tekanan psikologis dan ekonomi dalam menjalankan kehidupan sehari-hari. Jika psikis sudah terganggu kemungkinan besar fisik akan ikut terganggu juga yang berakibat individu mengalami stres, bingung, bosan, khawatir, dan lain sebagainya. Pemerintah mengeluarkan kebijakan agar tetap di rumah dan tidak melakukan aktivitas yang mengundang kerumunan untuk mencegah penularan virus Covid 19.⁵ Dengan begitu konseling online atau *Cyber counseling* disebut sebagai cara terbaik untuk menawarkan layanan konseling selama wabah Covid-19. Karena konseli dan konselor tidak harus bertemu satu sama lain dalam ruang fisik, dengan cara seperti itu keduanya tidak harus bepergian, terikat janji temu, dan mengeluarkan biaya untuk sampai di suatu tempat. Dengan tidak bertemu secara langsung penyebaran virus akan bisa diminimalisir dan kesehatan fisik keduanya juga tetap terjaga.⁶

Terdapat dampak positif dan negatif dari pemanfaatan teknologi dalam bimbingan dan konseling, yakni dampak positifnya adalah semakin mudahnya

⁴ Samuel T. Gladding, *Konseling; Profesi yang Menyeluruh (Edisi Keenam) (Alih Bahasa: Winarno dan Lilian Yuwono)*, (Jakarta: PT Indeks, 2012), hal. 602-603

⁵ Nurintan Muliani Harahap, *Konseling Online sebagai Solusi di Masa Pandemi Covid 19*, Jurnal Bimbingan Konseling Islam, Vol. 3, No. 1, 2021, hal 52

⁶ Mariana Puspa Sari, *Herdi, Cyber Counseling: Solusi Konseling di Masa Pandemi*, jurnal Paedagogy: Jurnal penelitian dan pengembangan pendidikan, Vol. 8, No. 4, 2021, hal. 583

interaksi antara konselor dengan kliennya yang tidak harus bertatap muka dalam pelaksanaan proses bimbingan dan konseling. Teknologi informasi juga memudahkan klien untuk mendapatkan informasi yang dia butuhkan pada saat itu juga. Sedangkan dampak negatif dari penggunaan teknologi informasi tersebut dengan tidak dimanfaatkan secara tepat seperti maraknya penyalahgunaan teknologi informasi salahsatunya internet yaitu beredarnya pornografi yang tanpa batas atau tayangantayangan kekerasan yang tidak pantas untuk disaksikan terutama oleh para remaja dan anak-anak.⁷

Selain itu adanya konseling online tidak terlepas dari isu negatif. Dalam implementasi konseling online beberapa masalah yang mungkin timbul dan harus diwaspadai secara cermat antara lain: Isu etika, yaitu hal-hal yang terkait dengan kode etik konseling yang harus ditaati oleh konselor maupun pihak lainnya. Hal-hal yang terkait dengan isu etika antara lain menyangkut: keharasiaan, validitas data, penyalahgunaan komputer oleh konselor, kurang pahaman konselor tentang lokasi tempat tinggal dan lingkungan konseli,kepedulian terhadap *privacy* (kerahasiaan pribadi), kredibilitas konselor. Adapun isu- isu pengembangan hubungan konseling, yaitu isu yang terkait dengan hubungan antara konselor dengan konseli secara tatap muka sebagai tindak lanjut dari konseling yang dilakukan melalui internet. Ada kalanya konselor dan konseli merasa perlu adanya pertemuan tatap muka sebagai tindak lanjut dari interaksi melalui internet. Hal itu dapat dilaksanakan

⁷ Eny Kusumawati, *Peluang dan Tantangan Layanan Bimbingan dan Konseling di Era Disrupsi*, Journal of Guidance and Counseling, Vol. 1, No. 1, 2020, hal. 67-68

sesuai dengan kesepakatan konselor dan konseli atau dapat diatur secara khusus.⁸

Berdasarkan interview awal dengan salah satu konseli yang sudah pernah mengikuti konseling online di platform Berbagicerita.id yang berinisial NA. Adapun persepsi NA terhadap layanan konseling online Berbagicerita.id, dimana NA menyebutkan bahwa sebelum mengikuti konseling online Berbagicerita.id NA sedikit ragu terkait sebenarnya konseling online ini merupakan layanan profesional atau bukan, yang nantinya akan mengkonseling apakah benar seorang psikolog atau bukan, apakah mereka akan mendengarkan ceritanya dengan baik, apakah nanti bisa menjamin privasinya tidak tersebar.⁹

Berdasarkan hasil interview awal dengan ketua komunitas kesehatan mental Berbagicerita.id yaitu bapak Bagas Rahmatullah, D.MAP, CHRM. komunitas kesehatan mental Berbagicerita.id menyediakan konseling secara online untuk masyarakat secara gratis. Selain itu konseling online yang ada di komunitas kesehatan Berbagicerita.id dapat diakses masyarakat dengan mudah melalui media sosial yang mereka miliki tanpa harus mengunduh apps. Tidak perlu khawatir dan ragu untuk mengikuti konseling online, karena di komunitas kesehatan mental Berbagicerita.id sendiri memiliki sistem *quality control* sehingga dapat menjamin semua layanan konseling gratis yang kami berikan kepada masyarakat sudah sesuai dengan Kode Etik HIMPSI maupun SOP yang berlaku di Berbagicerita.id. Selain itu komunitas Berbagicerita.id juga

⁸ Hasan Bastomi, *Konseling Cyber: Sebuah Model Konseling Pada Konteks Masyarakat Berbasis Online*, Vol. 3, No. 1, 2019, Hal. 34

⁹ NA, *Konseli konseling online di platform Berbagicerita.id*, Interview awal, 21 Juli 2022

menghadirkan psikolog dalam layanan konseling onlinenya yaitu psikolog klinis, psikolog klinis anak, psikolog klinis dewasa, psikolog pendidikan, dan psikolog industri dan organisasi. Dengan begitu klien ditangani oleh orang yang tepat dengan profesi yang sesuai sehingga dapat menyelesaikan masalah dengan baik.¹⁰

Dengan hasil interview awal dengan ketua komunitas Berbagicerita.id maka dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan antara layanan konseling online di platform Berbagicerita.id dengan isu-isu negatif yang telah disebutkan di atas. Dengan melihat adanya dampak positif dan negatif serta isu-isu negatif terhadap layanan konseling online, peneliti tertarik untuk mengetahui lebih mendalam tentang bagaimana persepsi masyarakat dimana dalam penelitian ini adalah konseli yang mengikuti layanan konseling online di platform Berbagicerita.id terhadap layanan konseling online di platform Berbagicerita.id.

Dari latar belakang diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PERSEPSI KONSELI TERHADAP LAYANAN KONSELING ONLINE DI PLATFORM BERBAGICERITA.ID”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana layanan konseling online di platform Berbagicerita.id?
2. Bagaimana persepsi konseli terhadap layanan konseling online di platform Berbagicerita.id?

¹⁰ Bagas Rahmatullah, ketua komunitas kesehatan mental Berbagicerita.id, interview awal, 30 April 2022

C. Tujuan Penelitian dan Manfaat penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui bagaimana layanan konseling online di platform Berbagicerita.id
- b. Untuk mengetahui bagaimana persepsi konseli terhadap layanan konseling online di platform Berbagicerita.id

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini yaitu

a. Secara Teoritis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangsih pemikiran ilmiah yang dapat menambah pengetahuan di bidang konseling, khususnya Persepsi Konseli Terhadap layanan Konseling Online di Platform Berbagicerita.id.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat kepada:

- 1) Komunitas kesehatan mental Berbagicerita.id, penelitian ini diharapkan dapat menjadi motivasi atau semangat bagi komunitas kesehatan mental Berbagicerita.id khususnya di bidang konseling online dalam membantu konseli dalam hal kesehatan mental.
- 2) Konseli yang mengikuti layanan konseling online di platform Berbagicerita.id, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan yang lebih luas terkait layanan konseling online di platform Berbagicerita.id.

- 3) Peneliti, penelitian ini diharapkan dapat memberi gambaran terkait tentang persepsi konseli terhadap layanan konseling online di platform Berbagicerita.id.

D. Tinjauan Pustaka

1. Analisis Teori

a. Konseling Online

Istilah konseling online merupakan dua kata yaitu kata "konseling" dan kata "online". Sutirna menyebutkan bahwa konseling adalah usaha membantu konseli secara tatap muka dengan tujuan agar konseli dapat mengambil tanggung jawab sendiri terhadap berbagai persoalan atau masalah khusus, dengan kata lain teratasinya masalah yang dihadapi oleh konseli.¹¹ Sedangkan online diartikan sebagai suatu keadaan yang sedang menggunakan jaringan, terhubung dalam jaringan, satu perangkat dengan perangkat lainnya yang terhubung sehingga bisa saling berkomunikasi.¹² Menurut Harberstroh menjelaskan bahwa konseling online adalah proses konseling saat konselor dan konseli berkomunikasi dengan menggunakan streaming video atau audio.¹³ Konseling online menurut Wibowo dapat diartikan sebagai layanan konseling melalui internet yang secara umum

¹¹ Sutirna, *Bimbingan dan Konseling Pendidikan Formal dan Informal*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2013), hal.15

¹² Givo Almuttaqin, *Sistem Informasi Pendaftaran pernikahan Berbasis Online Menggunakan Metode Waterfall (Studi Kasus: Kantor Urusan Agama Kecamatan Mandau-DuriI)*, Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sitem Informasi, Vol. 2, No. 2, 2016, hal. 53

¹³ Dini Sri Duniawati, Dkk, *Model Konseling Online Ibunda.id*, Jurnal Bimbingan, Penyuluhan, Konseling, dan Psikoterapi Islam, Vol. 8, No. 1, 2020, hal. 5

merujuk pada profesi yang berkaitan dengan layanan kesehatan mental melalui teknologi komunikasi internet.¹⁴

Adapun media konseling online yaitu Website atau situs, Telephone atau handphone, Email, Chat, *Instant messaging*, dan jejaring sosial, *Video conferencing*.¹⁵ Dalam penelitian ini konseling yang dilaksanakan adalah melalui media Chat, *Instant messaging*, dan jejaring sosial, dimana dalam pelaksanaan konseling online di platform Berbagicerita.id dapat dilaksanakan melalui Instagram <https://www.instagram.com/berbagicerita.id/?igshid=YmMyMTA2M2M2>, Line, dan Google Meet.

Menurut Nur Cahyo Hendro Wibowo proses konseling secara umum dapat dibagi menjadi dua tahap yaitu:¹⁶

1) Tahap Persiapan

Tahap persiapan mencakup aspek teknis penggunaan perangkat keras (hardware) dan perangkat lunak (software), yang mendukung penyelenggaraan konseling online.

2) Tahap Konseling

Tahapan konseling online tidak jauh berbeda dengan tahapan proses konseling face-to-face (FtF) pada kali ini penulis mencoba menyajikan berdasarkan tahapan Konseling Pancawaskita (KOPASTA) yaitu

¹⁴ Wibowo, N. C., *Bimbingan Konseling Online*, Jurnal Ilmu Dakwah, Vol. 36, No. 2, 2016, hal. 277

¹⁵ Ifdil, Zadrion Ardi, *Konseling Online sebagai Salah Satu Bentuk Pelayanan E-Counseling*, Jurnal Konseling dan Pendidikan, Vol. 1, No. 1, 2013, hal. 1-15

¹⁶ Nur Cahyo Hendro Wibowo, *Bimbingan Konseling Online*, Jurnal Ilmu Dakwah, Vol. 36, No. 2, 2016, hal. 278

terdiri atas lima tahap yakni tahap, pengantaran, penjajagan, penafsiran, pembinaan dan penilaian

b. Persepsi Konseli

Menurut Leavit persepsi dalam arti sempit adalah penglihatan, bagaimana cara seseorang melihat sesuatu, sedangkan dalam arti luas persepsi adalah pandangan atau pengertian yaitu sebagaimana seseorang memandang atau mengartikan sesuatu.¹⁷ Persepsi merupakan Kemampuan manusia untuk membedakan, mengelompokkan kemudian, memfokuskan pikiran kepada suatu hal dan untuk menginterpretasikannya. Terbentuknya persepi berlangsung ketika seseorang menerima stimuius dari lingkungannya, dan stimulus itu diterima melalui panca indra dan diolah melalui proses berpikir oleh otak untuk kemudian membentuk suatu pemahaman.¹⁸

Adapun aspek persepi menurut Mc Dowwel & Newel yaitu sebagai berikut:¹⁹

1) Aspek kognisi

Aspek kognisi merupakan aspek yang melibatkan cara berpikir, mengenali, memaknai suatu stimulus yang diterima oleh panca indera, pengalaman atau yang pernah dilihat dalam kehidupan sehari-hari.

Hurlock menambahkan bahwa aspek kognitif didasarkan atas konsep

¹⁷ Gusman Lesmana, *Psikologi Perkembangan Peserta didik*, (Medan: Umsu Press, 2021), 162

¹⁸ Alizamar, Nasbahry Couto, *Psikologi Persepsi dan Desain Informasi*, (Yogyakarta: Media Akademi, 2016), hal. 15-16

¹⁹ Makhsus, *Persepsi Masyarakat Tentang Pentingnya Pendidikan Formal 12 tahun*, Skripsi (UIN Syarif Hidayatullah, 2013), hal. 8

suatu informasi, aspek kognitif ini juga didasarkan pada pengalaman pribadi dan apa yang dipelajari. Hal ini terkait bagaimana konseli merespon adanya konseling online di platform Berbagicerita.id.

2) Aspek afeksi

Aspek afeksi merupakan aspek yang membangun aspek kognitif. Aspek afektif ini mencakup cara individu dalam merasakan, mengekspresikan emosi terhadap stimulus berdasarkan nilai-nilai dalam dirinya yang kemudian mempengaruhi persepsinya. Hal ini terkait bagaimana konseli merasakan keberadaan konseling online di platform Berbagicerita.id.

2. Penelitian yang Relevan

Studi terdahulu yang diambil oleh penulis adalah:

Pertama, skripsi yang ditulis oleh Yeni Elvitasari yang berjudul “Konseling Online Sebagai Tawaran Alternatif Untuk Menarik Minat Masyarakat Mengikuti Konseling”. IAIN Batusangkar, Jurusan Bimbingan dan Konseling, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan. Kurangnya minat masyarakat untuk mengikuti konseling disebabkan karena terbatasnya akses untuk mendapatkan fasilitas pelayanan konseling, serta kurangnya informasi terkait layanan konseling secara langsung. mengikuti perkembangan era digitalisasi saat ini memungkinkan pelayanan konseling dapat dilakukan dengan cara jarak jauh memanfaatkan teknologi.

Salah satu bentuk yaitu pelaksanaan konseling online yang berbasis website “ konseling online IAIN Batusangkar” yang beralamat

www.onlinekonseling.com.²⁰ Terdapat persamaan pada penelitian ini yakni meneliti terkait konseling berbasis website atau konseling online. Adapun perbedaan dalam skripsi yang ditulis oleh Yeni Elvitasari ini target konseling online IAIN Batusangkar adalah mahasiswa IAIN Batusangkar, sedangkan pada penelitian ini membahas konseling online yang targetnya adalah masyarakat umum dari kalangan manapun.

Kedua, jurnal yang ditulis oleh Abdullah dan Abdul Muhid dalam jurnal *EduPsyCouns Jurnal*, yang berjudul “pentingnya *E-Counseling* Dalam Pelayanan BK Di Sekolah Pada Masa Pandemi Covid-19: Literature Review. Pada masa pandemi covid-19 banyak menimbulkan dampak bagi semua orang tanpa terkecuali para siswa. Akibat pandemi covid-19 ada salah satu kebijakan dari pemerintah yaitu social distancing. Adanya kebijakan tersebut berdampak pada psikologis siswa, yaitu diantaranya berkurangnya keefektifan belajar, interaksi yang berkurang pada banyak orang yang diantaranya dapat menimbulkan kecemasan pada siswa.

Maka dari itu *E-Counseling* atau konseling online menjadi solusi disaat pandemi covid-19.²¹ Adanya persamaan dan perbedaan penelitian yang ditulis oleh Abdullah dan Abdul Muhid dalam jurnal *EduPsyCouns Jurnal* dengan penelitian ini. Dimana persamaanya yaitu pembahasan pada penelitian yaitu membahas terkait *E-Counseling* atau konseling online. Adapun perbedaanya yaitu dalam jurnal penelitian tersebut adalah alasan

²⁰ Yeni Elvitasari, “*Konseling Online sebagai Tawaran Alternatif untuk Menarik Minat Masyarakat Mengikuti Konseling*” Skripsi (Batusangkar: IAIN Batusangkar, 2018)

²¹ Abdullah, Abdul Muhid, *Pentingnya E-Counseling dalam Pelayanan BK di Sekolah pada Masa Pandemi Covid 19: Literatur Review*, Vol .2, No.2, 2020

diperlukanya *E-Counseling*, yaitu dampak dari masa pandemic covid-19. Sedangkan pada penelitian ini alasan dibentuknya konseling online yakni Berbagicerita.id yakni terkait stigma negatif masyarakat terhadap kesehatan mental, aksesibilitas, dan biaya.

Ketiga, jurnal yang ditulis oleh Diana Syamila dan Herdi dalam jurnal Paedagogy (Jurnal penelitian dan pengembangan pendidikan), yang berjudul “Konseling Online: Pemanfaatan Teknologi dalam Layanan Konseling Kelompok di SMP Global Islamic School Jakarta”. Pada pandemi covid-19 teknologi yang semula dalam konseling hanya sekedar sarana pendukung untuk mempermudah dalam menyimpan data, mengelola data, asesmen, serta pendukung layanan konseling. Pada akhirnya teknologi menjadi kebutuhan utama untuk para guru dimasa pandemi ini tanpa terkecuali Pelayanan BK di sekolah yang dilakukan secara online. Pada jurnal tersebut dilakukan konseling online secara kelompok pada beberapa siswa putri yang sedang terlibat selisih paham dalam kelompok pertemanannya melalui aplikasi ZOOM. Hasil dari konseling online secara kelompok melalui aplikasi zoom berjalan efektif dan menghasilkan hasil yang positif.²² Terdapat persamaan dalam jurnal yang ditulis oleh Diana Syamila dan Herdi dengan penelitian ini yaitu penelitian terkait konseling online. Adapun perbedaannya yaitu jurnal tersebut pelaksanaan konseling online secara kelompok sedangkan penelitian ini konseling yang dilakukan adalah konseling individu.

²² Diana Syamila, Herdi, *Konseling Online: Pemanfaatan Teknologi dalam Layanan Konseling Kelompok di SMP Global Islamic School Jakarta*, V.8, No. 4, 2021

Keempat, skripsi yang ditulis oleh Ulfa Amalia yang berjudul “Peran Guru Dalam Mengubah Persepsi Negatif Siswa Tentang Bimbingan Dan Konseling Di SMP Negeri 5 Pamekasan” IAIN Madura, jurusan Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah. Pemberian bantuan layanan bimbingan dan konseling ini sangat perlu, untuk diberikan kepada setiap peserta didik tidak hanya peserta didik yang memiliki masalah, yang perlu diberikan layanan bimbingan dan konseling ini. Banyak sekali kebutuhan siswa yang harus diberikan melalui pemberian layanan bimbingan dan konseling ini, seperti penelusuran bakat dan minat, perencanaan karier, penyesuaian diri terhadap lingkungan sekolah maupun lingkungan sosial, keadaan keluarga dan kebutuhan lainnya. amun banyak sekali yang sangat disayangkan akan hal ini. Pada faktanya banyak kesalah pahaman peserta didik terhadap guru bimbingan dan konseling. masih banyak disalah artikan oleh para siswa atau peserta didik di sekolah. Banyak sekali kesahan-kesalahan dalam mengartikan bimbingan dan konseling. Sehingga dengan banyaknya kesahan-kesalahan dalam mengartikan bimbingan dan konseling ini, timbulah persepsi negatif peserta didik terhadap guru bimbingan dan konseling, yang hal ini dapat menyebabkan terhambatnya proses pemberian bimbingan dan konseling di sekolah. ada beberapa siswa yang merasa takut terhadap guru bimbingan dan konseling. bimbingan dan konseling hanya untuk siswa-siswa yang bermasalah.²³ Terdapat persamaan antara penelitian ini dengan skripsi yang ditulis oleh

²³ Ulfa Amalia, *Peran Guru Dalam Mengubah Persepsi Negatif Siswa Tentang Bimbingan Dan Konseling Di SMP Negeri 5 Pamekasan*, Skripsi (Madura: IAIN Madura, 2020)

Ulfa Amalia yaitu penelitian yang membahas tentang persepsi konseli dimana dalam skripsi tersebut konselinya yakni peserta didik di SMP Negeri 5 Pamekasan. Adapun perbedaannya yaitu dalam skripsi tersebut penelitiannya bertujuan untuk mengubah persepsi negatif peserta didik/konseli melalui peran guru terhadap layanan bimbingan dan konseling secara langsung yang ada di SMP Negeri 5 Pamekasan, sedangkan pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi konseli yang sudah pernah mengikuti konseling di Berbagicerita.id dimana jenis konseling yang ada di Berbagicerita.id berupa konseling online.

Kelima, jurnal yang ditulis oleh Dian Putri Rachmadhani yang berjudul “Studi Deskriptif Persepsi Peserta Didik terhadap Guru Bimbingan dan Konseling dalam Pelaksanaan Layanan Konseling Individual”. Permasalahan yang terjadi pada peserta didik begitu beragam sehingga perlu dilakukan kerjasama yang baik antara guru, orang tua, dan staf yang berperan aktif dalam dunia pendidikan. Salah satu komponen penting dalam pendidikan yang berperan dalam mengembangkan potensi peserta didik dan membantu memecahkan masalah permasalahan yang dialami oleh peserta didik adalah layanan bimbingan dan konseling. Bimbingan dan konseling merupakan bagian integral dari proses pendidikan. Layanan bimbingan dan konseling diberikan oleh guru bimbingan dan konseling atau konselor sekolah. Kurang optimalnya pemahaman guru bimbingan dan konseling dalam menangani berbagai perilaku menyimpang peserta didik akan berdampak buruk terhadap

persepsi peserta didik terhadap peran dan fungsi guru bimbingan dan konseling di sekolah. Guru bimbingan dan konseling di sekolah harus bisa menjadi sahabat peserta didik sehingga peserta didik tidak memiliki persepsi yang negatif terhadap guru bimbingan dan konseling. Oleh karena itu, perlu ditanamkan persepsi yang positif kepada peserta didik agar dalam pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling di sekolah dapat berjalan dengan lancar.²⁴ Terdapat persamaan dalam penelitian ini dengan jurnal tersebut yakni meneliti terkait persepsi konseli dimana konseli atau klien dalam jurnal yang ditulis oleh Dian Putri Rachmadhani yaitu peserta didik di sekolah. Sedangkan perbedaannya antara penelitian ini dengan jurnal yang ditulis oleh Dian Putri Rachmadhani yaitu jurnal tersebut membahas tentang bimbingan dan konseling di sekolah yang secara langsung sedangkan penelitian ini membahas tentang konseling online.

3. Kerangka Berfikir

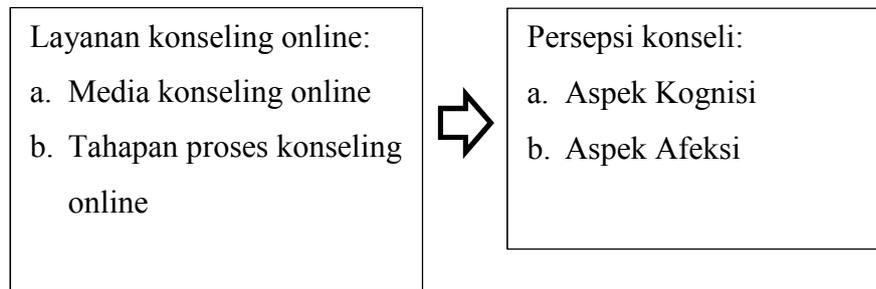
Dalam penelitian ini, kerangka berfikir akan menjadi suatu landasan untuk menjelaskan bagaimana persepsi masyarakat terhadap layanan konseling online Berbagicerita.id. Kerangka berfikirnya adalah sebagai berikut:

Kehadiran konseling online di tengah-tengah masyarakat memiliki dampak positif dan negatif serta terdapat isu-isu negatif dalam pelaksanaannya. Dampak negatif dari pemanfaatan teknologi dalam pelaksanaan konseling yaitu seperti maraknya penyalahgunaan teknologi

²⁴ Dian Putri Rachmadhani, *Studi Deskriptif Persepsi Peserta Didik terhadap Guru Bimbingan dan Konseling dalam Pelaksanaan Layanan Konseling Individual*, Jurnal Psikopedagogia, Vol. 5, No. 1, 2016

informasi salahsatunya internet yaitu beredarnya pornografi yang tanpa batas atau tayangantayangan kekerasan yang tidak pantas untuk disaksikan terutama oleh para remaja dan anak-anak. selain itu isu isu negatif meliputi kode etik dan pengembangan hubungan konseling. Isu kode etik yakni keharasaan, validitas data, penyalahgunaan komputer oleh konselor, kekurang pahaman konselor tentang lokasi dan lingkungan konseli, keseimbangan akses terhadap internet dan jalan raya informasi, kepedulian terhadap privacy (kerahasiaan pribadi), kredibilitas konselor. Adapun isu-isu pengembangan hubungan konseling, yaitu isu yang terkait dengan hubungan antara konselor dengan konseli secara tatap muka sebagai tindak lanjut dari konseling yang dilakukan melalui internet. Hal-hal tersebut yang menjadikan masyarakat mempunyai persepsi negatif terhadap layanan konseling online.

Konseling online memiliki peran penting dalam pelaksanaan konseling pada era digitalisasi. Hal ini dilahat dari kemajuan teknologi, dimana sudah banyak masyarakat yang menggunakan teknologi digital dalam berbagai aspek kehidupan termasuk dalam pelaksanaan layanan konseling. Dengan adanya konseling online diharapkan dapat mempermudah masyarakat untuk mengikuti konseling dan menarik minat masyarakat untuk mengikuti layanan konseling.



Bagan 1.1
Kerangka Berfikir

E. Metode Penelitian

1. Jenis dan pendekatan

Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode kualitatif, dan jenis penelitiannya adalah deskriptif kualitatif secara aktual dan sistematis mengenai model konseling online yang diberikan dan persepsi konseli terhadap layanan konseling online di platform Berbagicerita.id. Penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.²⁵ Penelitian deskriptif merupakan penelitian dengan metode untuk menggambarkan suatu hasil penelitian.²⁶ Berdasarkan kutipan di atas dapat dipahami bahwa penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang menggambarkan atau mendeskripsikan suatu kejadian.

Tujuan dari penelitian kualitatif adalah untuk memperoleh gambaran seutuhnya mengenai suatu hal menurut pandangan manusia yang diteliti. Penelitian kualitatif berhubungan dengan ide, persepsi, pendapat, atau

²⁵ Sandu Siyoto, M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), hal. 28

²⁶ Muhammad Ramdhan, *Metode Penelitian*, (Surabaya: Cipta Media Nusantara, 2021), hal.

kepercayaan orang yang diteliti yang kesemuanya tidak dapat diukur dengan angka-angka.²⁷

Penelitian kualitatif berlandaskan pada filsafat post positivisme, karena digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowball, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.²⁸

Pada penelitian ini peneliti menentukan subyek atau informan, yang diharapkan dapat memberikan kedalaman informasi agar memperoleh data yang valid. Hasil dari laporan tahunan komunitas Berbagicerita.id tahun 2019-2021 menyebutkan jumlah konseli yang sudah mengikuti layanan konseling online dari 2019-2021 yaitu sebanyak 2.577 konseli. Dalam memperoleh informasi penelitian ini memfokuskan konseli yang terdapat di bulan Desember tahun 2021 yang akan dijadikan untuk memperoleh informasi, dimana jumlah konseli sebanyak 33 konseli. Untuk memperoleh informasi terdapat beberapa kriteria subyek atau informan yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi konseli terhadap layanan konseling online di platform Berbagicerita.id. Karena penelitian ini menggunakan tehnik purposive sampling, maka informan telah ditentukan berdasarkan proresi dan dianggap memiliki data dan informasi. Adapun kriteria subyek atau informan yaitu konseli yang berusia 21-30 tahun, minimal sudah

²⁷ Basuki, Sulistyono, *Metode Penelitian*, (Jakarta : Penaku, 2010), Hal 78

²⁸ Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jawa Barat: CV Jejak, 2018), Hal.8

pernah mengikuti konseling 2 kali, dan kesedian untuk menjadi informan. Peneliti mengambil 6 konseli dari jumlah konseli yang termasuk dalam kriteria diatas untuk memperoleh informasi melalui wawancara.

2. Sumber Data

Berdasarkan sumbernya, data penelitian dapat dikelompokkan dalam dua jenis yaitu data primer dan data sekunder.²⁹

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dengan cara observasi, wawancara atau dapat disebut sebagai data asli. Penelitian ini sumber data primernya yaitu ketua komunitas Berbagicerita. id, anggota komunitas Berbagicerita.id, konseli yang mengikuti konseling online Berbagicerita.id.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada (peneliti sebagai tangan kedua).. Sumber data sekunder ini berasal dari data atau sumber pustaka dengan membaca buku-buku atau jurnal yang relevan mengenai masalah yang akan diteliti untuk dijadikan referensi.

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik ini merupakan cara yang digunakan dalam pengumpulan data.

Pada teknik ini yang digunakan yaitu sebagai berikut:³⁰

²⁹ Sandu Siyoto, M. Ali Sodik, *Dasar Metododologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), hal. 67-68

a. Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan interview guide (panduan wawancara). cara yang digunakan untuk memperoleh data mengenai persepsi konseli terhadap layanan konseling online Berbagicerita.id.

b. Observasi

Observasi merupakan pengamatan dengan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti Metode ini digunakan untuk mengamati dan mencatat tentang konseling online Berbagicerita.id dan persepsi konseli terhadap layanan konseling online Berbagicerita.id

c. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi ialah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen. Dokumentasi yang peneliti maksud disini adalah data-data yang tercantum dalam website Berbagicerita.id terkait pelaksanaan konseling.

d. Triangulasi

Triangulasi merupakan teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Apabila peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data yang sekaligus

³⁰ Hardani dan dkk, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, (Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu, 2020), hal. 123-149

menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan banyak sekali teknik pengumpulan data serta banyak sekali sumber data.

Triangulasi dibagi menjadi 2, antara laini yaitu:³¹

1) Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik yakni peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Triangulasi teknik menggunakan observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi untuk sumber data yang sama secara serempak.

2) Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber yakni untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama.

4. Teknik Analisis Data

Dalam teknik analisis data penelitian ini ada beberapa langkah dalam analisis data diantaranya:

a. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemustan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Proses ini berlangsung terus menerus selama penelitian berlangsung.

³¹ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, (Bandung: Alfabeta, 2014), Hal.231

b. Penyajian Data

Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajian data kualitatif dapat berupa teks naratif berbentuk catatan lapangan, matriks, grafik, jaringan, dan bagan.³²

c. Kesimpulan

kesimpulan adalah intisari dari temuan penelitian yang menggambarkan pendapat-pendapat terakhir yang berdasarkan pada uraian-uraian sebelumnya. Simpulan yang dibuat harus relevan dengan fokus penelitian, tujuan penelitian dan temuan penelitian yang sudah dilakukaninterpretasi dan pembahasan.³³

F. Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh pembahasan yang sistematis maka penulis menyusun sistematika penulisan penelitian sebagai berikut:

BAB I, meliputi; pendahuluan, yang terdiri dari: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metode penelitian dan sistematika penulisannya.

BAB II, merupakan bab landasan teori dalam bab ini menerangkan persepsi masyarakat terhadap layanan konseling online di platform Berbagicerita. id. Pembahasan yang pertama mengenai tinjauan umum persepsi

³² Ahmad Rijali, *Analisis Data Kualitatif*, Jurnal Alhadharah Vol. 17, No. 33, 2018, hal. 91-94

³³ Hardani dan dkk, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, (Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu, 2020), hal. 171

masyarakat terhadap layanan konseling online, pengertian persepsi, aspek-aspek persepsi, dan pembentukan persepsi. Pembahasan selanjutnya yaitu pengertian konseling online, media konseling online, tahapan konseling online.

BAB III, pada bab ini mencakup gambaran umum mengenai komunitas Berbagicerita.id meliputi; profil, sejarah, letak geografis, struktur organisasi, sarana dan prasana, dan persepsi konseli terhadap layanan konseling online Berbagicerita.id dan hasil pelaksanaannya.

BAB IV, merupakan bab yang berisi analisis hasil penelitian meliputi; Analisa persepsi masyarakat terhadap layanan konseling online Berbagicerita.id, serta dapat mengetahui persepsi konseli terhadap layanan konseling online Berbagicerita.id.

BAB V, bab ini adalah bab penutup meliputi; kesimpulan, saran, daftar pustaka dan lampiran.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian dan pembahasan mengenai “Persepsi Konseli Terhadap Layanan Konseling Online di Platform Berbagicerita.id” diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan layanan konseling online di platform Berbagicerita.id sudah sesuai dengan tahapan konseling online yaitu. Hal ini dapat dilihat dari pelaksanaan tahap konseling online yang sudah dilakukan dengan baik terkait tahap persiapan, tahap proses konseling, dan tahap pasca konseling meskipun dalam tahap pasca konseling belum dilakukan secara sempurna karena belum ada tindak lanjut setelah pelaksanaan konseling .
2. Persepsi konseli terhadap layanan konseling online di platform Berbagicerita.id cenderung positif. Meski demikian ada hal yang belum optimal diantaranya yaitu durasi waktu konseling yang terbatas sehingga konseli tidak dapat menceritakan permasalahannya secara spesifik ketika permasalahannya cukup rumit, data konselor yang mudah di akses oleh konseli sehingga konseli merasa kurang nyaman ketika proses konseling ketika ternyata konselornya lebih muda dari konseli dan bisa jadi kurang berpengalaman, tidak ada pengecekan kondisi konseli secara berskala setelah mengikuti layanan konseling online.

B. Saran

Untuk meningkatkan pelaksanaan layanan konseling online di platform Berbagicerita.id, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Konseli
 - a. Diharapkan agar konseli lebih terbuka ketika evaluasi konseling
 - b. Diharapkan agar konseli dapat mengatur manajemen waktu untuk menyesuaikan dengan durasi waktu konseling yang sudah ditetapkan oleh komunitas Berbagicerita.id
2. Bagi konselor
 - a. Diharapkan dapat mengoptimalkan durasi waktu proses konseling
 - b. Diharapkan agar pemberian metode lebih kepada pendekatan spesifik
3. Bagi Komunitas Berbagicerita.id
 - a. Diharapkan agar informasi data konselor tidak terlalu detail dan tidak mudah diakses oleh konseli.
 - b. Diharapkan untuk adanya follow up terkait kondisi konseli setelah konseling agar pelaksanaan konseling online menjadi lebih efektif.
4. Bagi Mahasiswa Atau Peneliti Selanjutnya

Diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini yang berkaitan dengan konseling online dengan menggunakan metode yang berbeda misalnya dengan metode kuantitatif, mengingat keterbatasan penulis dalam menulis skripsi ini.

C. Keterbatasan Penelitian

Dikarenakan konseli pada konseling online berasal dari berbagai daerah dan konseling dilakukan secara online sehingga peneliti dalam mencari informan mengalami kesulitan untuk menemukan konseli yang bersedia menjadi informan, maka dari itu pada penelitian ini hanya dapat menemukan konseli dengan jumlah 33. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat menjadi lebih baik dengan jumlah informan yang lebih dari penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Abdul Muhid. 2020. *Pentingnya E-Counseling dalam Pelayanan BK di Sekolah pada Masa Pandemi Covid 19: Literatur Review*. V.2, No.2.
- Aditya Lupi Tania, dkk. 2021. *Usaha Pemberian Layanan yang Optimal Guru BK pada Masa Pandemi*. (Yogyakarta: UAD Press).
- Ahmad Rijali. 2018. *Analisis Data Kualitatif*. Jurnal Alhadharah Vol. 17, No. 33.
- Albi Anggito, Johan Setiawan. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Jawa Barat: CV. Jejak).
- Alizamar, Nasbahry Couto. 2016. *Psikologi Persepsi dan Desain Informas*. (Yogyakarta: Media Akademi).
- Asti Haryati. 2020. *Online Counseling Sebagai Alternatif Strategi Konselor dalam Melaksanakan Pelayanan E-Counseling di Era Industri 4.0*. Bulletin of Counseling and Psychotherapy. Vol. 2, No. 2.
- Basuki, Sulistyono. 2010. *Metode Penelitian*. (Jakarta: Penaku).
- Bimo Walgito. 2010. *Pengantar Psikologi Umum*. (Yogyakarta: C.V Andi).
- Dedi Junaedi, dkk. 2020. *Analisis Persepsi Civitas Akademika terhadap Implementasi Perkuliahan ELearning Selama Pandemi Covid-19: Studi Kasus IAI-N Laa Roiba Tahun 2020*. Vol. 2, No. 2.
- Diana Syamila, Herdi. 2021. *Konseling Online: Pemanfaatan Teknologi dalam Layanan Konseling Kelompok di SMP Global Islamic School Jakarta*, V.8, No. 4.
- Dini Sri Duniawati. 2020. *Model Konseling online Ibunda*. Jurnal Bimbingan, Penyuluhan, Konseling, dan Psikoterapi Islam. Vol. 8, No. 1.
- Dyah Luthfia Kirana. 2019. *Cyber Counseling sebagai Salah Satu Model Konseling*. Jurnal al-Tazkiah. Vol. 8, No. 1.
- Eny Kusumawati. 2021. *Peluang dan Tantangan Layanan Bimbingan dan Konseling di Era Disrupsi*. Journal of Guidance and Counseling. Vol. 1, No. 1.
- Givo Almuttaqin. 2016. *Sistem Informasi Pendaftaran pernikahan Berbasis Online Menggunakan Metode Waterfall (Studi Kasus: Kantor Urusan Agama Kecamatan Mandau-DuriI)*, Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sitem Informasi. Vol. 2, No. 2.

- Gusman Lesmana. 2021. *Psikologi Perkembangan Peserta didik*, (Medan: Umsu Press).
- Hana Rifa Fitri sman. 2022. *Pengaruh Penggunaan Konseling Online dalam Memodifikasi Perilaku Self-Harm pada Remaja di Kelurahan Limbungan Baru Rumbai Pekanbaru*. Skripsi (Riau: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Hardani dan dkk. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. (Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu).
- Hartono. 2012. *Psikologi Konseling*. (Jakarta: Kharisma Putra Utama).
- Hasan Bastomi. 2019. *Konseling Cyber: Sebuah Model Konseling Pada Konteks Masyarakat Berbasis Online*. *Journal of Guidance and Konseling*. Vol. 3, No. 1.
- Ifdil, Z Adrian Ardi. 2013. *Konseling Online sebagai Salah Satu Bentuk Pelayanan E-Konseling*. *jurnal Konseling dan Pendidikan*. Vol. 1, No. 1.
- Irwanto. 2002. *Psikologi Umum, (Buku Panduan mahasiswa)*. (Jakarta : PT. Prehallindo).
- M. Quraish Shihab. 2002, *Tafsir Al-Mishbah: Pesan, Kesan, dan Keserasian Al-Qur'an*, Vol. 15. (Jakarta: Lentera Hati).
- M. Quraish Shihab. 2006, *Tafsir Al-Mishbah: Pesan, Kesan, dan Keserasian Al-Qur'an*, Vol. 15. (Jakarta: Lentera Hati).
- Makhsus, 2013, *Persepsi Masyarakat Tentang Pentingnya Pendidikan Formal 12 tahun*, (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah).
- Mariana Puspa Sari, Herdi. 2021. *Cyber Counseling: Solusi Konseling di Masa Pandemi*. *Jurnal Paedaogy: Jurnal Penelitian dan Pengembangan Pendidikan*. Vol. 8, No. 4.
- Meimunah .S, Moenada. 2011. *Bimbingan Konseling dalam Perspektif Al-Qur'an dan Hadist*. *Jurnal Al-Hikmah*. Vol. 8, No. 1.
- Muhammad Ramdhan. 2021. *Metode Penelitian*. (Surabaya: Cipta Media Nusantara).
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2010. *Ilmu Perilaku Kesehatan*. (Jakarta: Rineka Cipta).
- Nur Cahyo Hendro Wibowo. 2016. *Bimbingan Konseling Onlin*. *Jurnal Ilmu Dakwah*. Vol. 36, No. 2.

- Nurintan Muliani Harahap. 2021. *Konseling Online sebagai Solusi di Masa Pandemi Covid 19*. Jurnal Bimbingan Konseling Islam. Vol. 3, No. 1.
- Petrus, Sudibyo. 2017. *Kajian Konseptual Layanan Cybercounseling*. Vol. 6, No. 1.
- Prahesti. Y. 2017. *Pengembangan Website Konseling Online Untuk Siswa Di Sma Negeri 1 Gresik*. Jurnal BK UNESA. Vol. 7, No. 3.
- Samuel T. Gladding. 2012. *Konseling; Profesi yang Menyeluruh (Edisi Keenam) (Alih Bahasa: Winarno dan Lilian Yuwono)*. (Jakarta: PT Indeks).
- Sandu Siyoto, M. Ali Sodik. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. (Yogyakarta: Literasi Media Publishing).
- Siska Deboras. 2018. *Peran Persepsi Beban Kerja Terhadap Intensi Turnover Karyawan*. Skripsi (Malang: Universitas Brawijaya).
- Sutirna. 2013. *Bimbingan dan Konseling Pendidikan Formal dan Informal*. (Yogyakarta: Andi Offset).
- Ulfa Amalia. 2020. *Peran Guru Dalam Mengubah Persepsi Negatif Siswa Tentang Bimbingan Dan Konseling Di SMP Negeri 5 Pamekasan*, Skripsi (Madura: IAIN Madura).
- Uswatun Chasanah. 2018. *Konsep Bimbingan Konseling Islam dalam Qur'an Surat Ali Imran Ayat 159 – 160*. Skripsi (Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Wibowo, N. C. 2016. *Bimbingan Konseling Online*. Jurnal Ilmu Dakwah. Vol. 36, No. 2.
- Wiyono, 2017. *Pengembangan Website Konseling Online Untuk Siswa Di SMA Negeri 1 Gresik*. Jurnal BK UNESA. Vol. 7, No. 4.
- Yeni, Elvitasari. 2018. *Konseling Online sebagai Tawaran Alternatif untuk Menarik Minat Masyarakat Mengikuti Konseling*. Skripsi. Batusangkar: IAIN Batusangkar.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
UNIT PERPUSTAKAAN

Jl. Pahlawan KM 5 Rowolaku Kajen Pekalongan, Telp. (0285) 412575 Faks. (0285) 423418
Website : perpustakaan.uingusdur.ac.id Email : perpustakaan@.uingusdur.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : MAULINA ANGGREANI
NIM : 3518026
Jurusan : BIMBINGAN PENYULUHAN ISLAM
E-mail address : maulinaanggreani999@gmail.com
No. Hp : 082325230859

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN KH. Abdurrahman Wahid Pekalongan, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Tugas Akhir Skripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)

Yang berjudul :

PERSEPSI KONSELI TERHADAP LAYANAN KONSELING ONLINE DI PLATFORM BERBAGICERITA.ID

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data database, mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Pekalongan, 16 Januari 2023



MAULINA ANGGREANI
NIM. 3518026