

ABSTRAK

Sri Endah Ayu Kumala, 1940110073, “Implementasi Konseling Online Berbagicerita.Id Dalam Membantu Mengatasi Permasalahan Penggunanya”.

Konseling *online* menjadi alternatif dalam pelaksanaan konseling pada era digital dengan memanfaatkan perkembangan teknologi. Di Berbagicerita.id ini memiliki layanan konseling *online* yang bisa diakses untuk masyarakat yang merasa butuh bantuan konseling secara *online* untuk mengatasi permasalahannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui permasalahan pengguna konseling *online* di Berbagicerita.id, mengetahui bagaimana implementasi konseling *online* di Berbagicerita.id dan mengetahui hambatan pelaksanaan konseling *online* di Berbagicerita.id dalam membantu mengatasi permasalahan penggunanya.

Penelitian menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*) kemudian metode pendekatan yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, yang dimana pengambilan datanya menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat beragam permasalahan yang dialami oleh pengguna konseling di Berbagicerita.id seperti: permasalahan keluarga, permasalahan pekerjaan, permasalahan pribadi dan sosial. Dalam proses pelaksanaan konseling online sangat mudah dan efektif. Media yang digunakan saat konseling online dapat dilakukan melalui google meeting atau intagram. Untuk layanan yang di berikan Berbagicerita.id ada layanan konseling gratis, layanan konseling premium dan psikoedukasi. Pada proses tahapan konseling di Berbagicerita.id terdapat tiga tahapan dalam proses konseling yaitu: 1) Tahap persiapan (menyiapkan laptop, kumputer, telephone dan koneksi internet), 2) Tahap proses konseling (pengantaran, penjajakan, penafsiran, pembinaan dan penilaian), 3) Tahap pasca konseling (klien memberikan feedback selama proses konseling). Hamabatan dalam konseling di Berbagicerita terkendalanya jaringan, suasana yang tidak kondusif, dan kurang ekspresif.

Kata kunci : *Implementasi Konseling Online Berbagicerita.id, Pemanfaatan teknologi bagi konseling.*