

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan ilmu pengetahuan serta teknologi merupakan wujud dari budaya dinamisasi yang dihasilkan dari manusia. Keadaan ini diketahui melalui energi yang dihasilkan dari manusia baik berupa cipta, rasa, karsa dan karya yang menjadi budaya dalam bentuk teknologi bisa digunakan dalam meningkatkan produktifitas kerja. Meningkatnya produktifitas kerja turut memberikan peningkatan pada efektivitas kerja dalam diri manusia, sehingga manusia bisa lebih produktif dalam pekerjaannya. Teknologi juga ialah hasil dari gagasan manusia yang kesimpulannya melahirkan suatu karya serta bisa menunjang kehidupan¹.

Perkembangan teknologi komunikasi mulai merambah serta pengaruhi dunia konseling. Penerapan konseling yang telah lazim dicoba merupakan dengan format tatap muka langsung antara konselor dengan konseli. Tetapi sejalan dengan pesatnya pertumbuhan teknologi proses konseling pun tumbuh dengan tata cara yang berbeda sebagaimana konseling tatap muka (*face to face*) antara konselor dengan konseli yang dilakukan diruangan. Tetapi lebih dari itu konseling bisa dicoba dengan format jarak jauh dengan dorongan teknologi yang dihubungkan dengan internet, yang dikenal dengan sebutan e-konseling ataupun *cyber counseling* ataupun diketahui pula dengan istilah *virtual* konseling².

Bantuan konseling bagi masyarakat sangat penting. Terlebih pada saat pandemi *covid-19* muncul banyak sekali problem yang muncul. Banyak sekali masyarakat yang mengalami stress, depresi takut dan dan cemas akibat *covid 19*. Keadaan yang terjadi berkembanglah layanan konseling *online*³. Oleh karena itu selama pandemi konseling harus dilakukan secara intensif.

Media dalam masa indisutri ini sangat bermacam-macam dan canggih semacam telepon seluler, internet, komputer apalagi media

¹Jalil Muhammad Nazir, "Pengembangan Aplikasi E-Counseling Sebagai Upaya Meningkatkan Pemberian Layanan Bimbingan Dan Konseling Di SMA Negeri 1 Jenepono," *Journal of Chemical Information and Modeling* 53, no. 9 (2020): 1689–99. Hal 2

²Y Prahesti, "PENGEMBANGAN WEBSITE KONSELING ONLINE UNTUK SISWA DI SMA NEGERI 1 GRESIK Yunita Prahesti Bambang Dibyo Wiyono , S . Pd ., M . Pd," *Jurnal BK UNESA* 7, no. 3 (2017): 144–54. Hal 145

³Vici Prihmaningrum Am, "Penguatan Layanan Cybercounseling Pada Pasca Pandemi" 01, no. 2 (2022): 43–56.

sosial sekarang bisa diakses melalui *smartphone* yang saat ini semakin berkembang. Seluruh media tersebut akan memudahkan akses antara konselor dengan klien dalam proses pemberian dukungan dimana konselor serta klien tidak terletak dalam satu tempat ataupun *face to face*. Sebagai langkah penerapan teknologi dalam layanan bimbingan dan konseling menghadapi era sekarang konseling *online* diharapkan penyelenggaraanya tetap melindungi dalam bimbingan dan konseling yang sudah diterapkan. Jadi konselor *online* yang professional dengan melaksanakan inovasi layanan sesuai tuntunan serta kebutuhan pada masa sekarang.

Perkembangan konseling *online* di Indonesia sangat besar, terutama sejak munculnya aplikasi jejaring sosial berupa *zoom meeting, cloud, google meeting, google talk, line, email, facebook* dan jenis aplikasi lainnya baik itu telepon seluler maupun instan *massaging*. Layanan ini dilakukan oleh konselor *online* untuk memberikan dukungan yang dibutuhkan klien ketika tidak memungkinkan konseling secara tatap muka⁴.

Kebutuhan akan layanan konseling *online* berawal dari banyaknya orang yang membicarakan masalah mereka di media sosial dengan mengharapkan dukungan, namun yang didapatkan berupa makian serta berbicara lewat teks dengan menggunakan *smartphone* begitu mudah bukan tidak mungkin diciptakannya platform konseling *online* yang dapat membantu tanpa menghakimi.

Permasalahan lain yang mendesak terbentuknya konseling *online* karena banyak orang yang merasa khawatir buat berjumpa dengan konselor ataupun psikolog. Karna khawatir buat mengawali cerita serta khawatir disangka sakit jiwa. Hingga dari itu konseling *online* dijadikan alternative lain buat orang-orang yang mau bertanya tanpa mesti mencari psikolog begitu lama serta dapat dilakukan dengan jarak jauh.

Banyaknya permasalahan permasalahan yang muncul di masyarakat mulai dari masalah finansial, pekerjaan, masa depan, keluarga hingga percintaan. Membuat individu menyebabkan masalah pada gangguan mentalnya masyarakat yang dipicu akibat dari stres, depresi, ketakutan, frustasi, bingung dan marah. Pastinya setiap individu ingin keluar dari masalah tersebut. Apalagi dizaman sekarang banyak platform yang menyediakan jasa konseling *online*

⁴Haryati Asti, "Online Counseling Sebagai Alternatif Strategi Konselor Dalam Melaksanakan Pelayanan E-Counseling Di Era Industri 4.0," *Bulletin of Counseling and Psychotherapy* 2, no. 2 (2020): 27–38, <https://doi.org/10.51214/bocp.v2i2.33>. hal 3.

tentu nya akan mempermudah seseorang untuk mencari jalan keluar setiap permasalahannya.

Penelitian ini didasarkan pada penelitian sebelumnya oleh Anaway Irianti Mansyur, Aip badrujaman dkk pada tahun 2019 dengan judul *Konseling Online Sebagai Upaya Menangani Masalah Perundungan Dikalangan Anak Muda*⁵ didalam penelitiannya mendeskripsikan bahwa konseling *online* sudah digunakan sebagai salah satu alat memudahkan kalangan anak muda untuk melakukan konseling. Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Feni astriani, Heri saptadi ismanto dkk pada tahun 2022 yang berjudul *Penggunaan Cyber Counseling dalam Perencanaan Karir Siswa Kelas XII di Tengah Pandemi Covid-19*⁶ didalam penelitiannya mendeskripsikan bahwa layanan yang diberikan menggunakan *cyber counseling* adalah layanan individu serta layanan kelompok. Perbedaannya dengan penelitian ini yaitu didalamnya dilakukan tindakan-tindakan atau penerapan yang dilakukan kepada individu yang mempunyai permasalahan dapat ditindaki dengan cara memberikan konseling dengan jarak jauh pada platform konseling *online* Berbagicerita.id.

Para pengguna platform Berbagicerita.id menceritakan permasalahannya kepada konselor atau psikolog. Berbagicerita.id ini sangat membantu para penggunanya dalam memecahkan suatu permasalahan. Pada salah satu pengguna Berbagicerita.id mengungkapkan bahwa konseling yang diberikan Berbagicerita.id kepada klien sangat membantu untuk pemecahan permasalahan yang dihadapinya. Apalagi penggunaan layanan yang diberikan Berbagicerita.id dalam membantu permasalahan penggunaan yang sudah disediakan seperti layanan konseling *online* secara gratis, layanan konseling *online* premium dan layanan psikoedukasi. Tentunya dalam pelaksanaan konseling *online* Berbagicerita.id memiliki beberapa tahapan yang akan menjadikan konseli mudah menyampaikan permasalahannya kepada konselor.

Berbagicerita.id adalah sebuah platform yang menyediakan layanan konseling *online* untuk menjadi tempat bagi orang-orang yang ingin menceritakan permasalahannya namun sulit untuk mencari orang yang di percaya atau sulit mencari psikologi maupun

⁵Mansyur Anaway Irianti dkk., “Konseling Online Sebagai Upaya Menangani Masalah Perundungan Di Kalangan Anak Muda,” *Jurnal Pendidikan Ilmu Sosial* 29, no. 2 (2020): 140–54, <https://doi.org/10.23917/jpis.v29i2.8501>.

⁶Folsom Eliot, “Cyber Counseling,,” *American Scholar* 79, no. 2 (2010): 15, <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=48559559&site=ehost-live>.

konselor. Konseling *online* Berbagicerita.id memberikan layanan konseling berbayar maupun yang gratis sesuai dengan kebutuhan konselinya. Sehingga Berbagicerita.id akan memberikan konseling atau cara pemecahan masalah sesuai dengan permasalahan konseli. Sehingga nantinya Berbagicerita.id menjadikan wadah untuk orang-orang yang mengalami permasalahan melalui *via online*⁷.

Oleh sebab itulah peneliti merasa senang dan tertarik untuk meneliti dengan judul **“Implementasi Konseling Online Berbagicerita.id Dalam Membantu Mengatasi Permasalahan Penggunanya”**.

B. Fokus Penelitian

Penelitian ini memiliki fokus penelitian dengan tujuan membatasi kajian penelitian dalam memilih dan memilih data yang tepat antara data yang memiliki relevansi dan tidak. Penekanan pada pembatasan penelitian ini terletak pada urgensi masalah yang dihadapi. Fokus yang diterima dalam penelitian ini yaitu mengenai Implementasi konseling online Berbagicerita.id dalam membantu permasalahan penggunanya.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Apa Saja Permasalahan Pengguna Platform Konseling *Online* Berbagicerita.id?
2. Bagaimana Implementasi Konseling *Online* Berbagicerita.id dalam Membantu Mengatasi Permasalahan Penggunanya?
3. Apa Saja Hambatan Konseling *Online* Berbagicerita.id dalam Membantu mengatasi Permasalahan Penggunanya?

D. Tujuan Penelitian

Pada penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui jenis permasalahan pengguna platform konseling online Berbagicerita.id.
2. Untuk mengetahui implementasi konseling *online* Berbagicerita.id dalam membantu mengatasi permasalahan penggunanya.

⁷Ucin Muksin, dkk, “Model Konseling Online Ibunda. Id,” *Jurnal Bimbingan, Penyuluhanm Konseling, Dan Psikoterapi Islam* 8, no. 1 (2020): 1–18, <https://doi.org/10.15575/irsyad.v8i1.1620>.

3. Untuk Mengetahui Hambatan Konseling *Online* Berbagicerita.id dalam Membantu mengatasi Permasalahan Penggunanya.

E. Manfaat Penelitian

Terdapat berbagai nilai kemanfaatan yang didapatkan dari hasil penelitian ini yaitu:

1. Secara Teoritis

- a. Hasil penelitian ini memberi pemahaman mengenai implementasi konseling *online* Berbagicerita.id dalam membantu permasalahan penggunanya.
- b. Hasil penelitian ini memberi kontribusi dalam mengembangkan kajian bidang dakwah khususnya berkenaan dengan konseling online Berbagicerita.id.

2. Secara praktis

- a. hasil penelitian menginformasikan masalah yang dideskripsikan pengguna platform konseling online Berbagicerita.id
- b. hasil penelitian bisa menyumbangkan referensi data di Perpustakaan IAIN Kudus.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang disajikan menginformasikan mengenai kerangka penelitian secara menyeluruh. Kerangka penelitian ini yaitu:

1. Bagian Muka

Bagian ini terdiri dari halaman judul, halaman pengesahan, pernyataan keaslian, abstrak, motto, persembahan, kata pengantar, dan daftar isi.

2. Bagian Isi

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang : latar belakang, fokus penelitian, rumusan masalah, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN TEORI

Bab ini berisi tentang: deskripsi teori meliputi: teori konseling *online*, teori permasalahan konseling, teori media internet, teori website, teori line, penelitian terdahulu dan kerangka berfikir.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang : Jenis dan Pendekatan, setting penelitian, subyek penelitian, sumber

data, teknik pengumpulan data, pengujian keabsahan data dan teknik analisis,

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Bab ini berisi tentang : gambaran obyek meliputi: gambaran umum Berbagicerita.id, sejarah Berbagicerita.id, profil Berbagicerita.id, logo, visi dan misi, tenaga kerja Berbagicerita.id, deskripsi data penelitian, meliputi : permasalahan pengguna konseling *online* di Berbagicerita.id, implementasi konseling online Berbagicerita.id dalam membantu mengatasi permasalahan penggunanya, analisis data penelitian, meliputi: permasalahan pengguna konseling *online* di Berbagicerita.id, implementasi konseling online Berbagicerita.id dalam membantu mengatasi permasalahan penggunanya.

BAB V : PENUTUP

Pada Bab ini berisi tentang : simpulan dan saran.

3. Bagian Akhir

Bagian ini terdiri dari daftar pustaka, lampiran-lampiran, transkrip wawancara, catatan observasi, foto, dsb.