

## BAB II KERANGKA TEORI

### A. Deskripsi Teori

#### 1. Konseling *Online*

##### a. Pengertian Konseling *Online*

Perkembangan dan kemajuan teknologi berpengaruh di Era digitalisasi sekarang. Apalagi konseling *online* sekarang menjadikan salah satu sebagai bentuk nyata dari adanya perkembangan teknologi di era digitalisasi ini. Konseling *online* melalui kajian etimologi terdiri atas konseling dan *online*.

Konseling direduksi dari “*counseling*” bahasa Inggris dan menjadi “konseling”. Kemudian konseling juga direduksi dari “*consiliun*” bahasa Yunani dengan artian “menerima atau memahami”.

ASCA (*American school Counselor Association*) menjelaskan bahwasanya: konseling merupakan konselor kepada kliennya yang memberikan hubungan yang dilakukan secara *face to face* yang sifatnya rahasia, dipenuhi dengan sikap pemberian dan penerimaan kesempatan dalam mengatasi masalah-masalah.

Adams menjelaskan bahwasanya konseling merupakan hubungan timbal balik antara dua individu dimana salah satunya adalah konselor yang berupaya memahami kliennya agar dirinya bisa memahami diri secara mandiri mengenai permasalahan hidup yang sedang menyimpannya saat ini atau di masa lampau.

Menurut Shertzer dan Stone konseling ialah bentuk pemberian bantuan individu dengan berinteraksi pribadi antara konselor dengan kliennya supaya kliennya dapat memahami dirinya dan lingkungan, dapat memutuskan dan menentukan tujuan didasarkan pada nilai yang diyakini sehingga klien menjadi lebih bahagia dan perilakunya efektif<sup>1</sup>.

Berdasarkan penjelasan diatas, konseling adalah pemberian bantuan secara individu dari seorang konselor kepada klien agar klien dapat memahami dirinya dengan masalah-masalah yang dihadapinya.

---

<sup>1</sup>Masdudi, *Bimbingan Dan Konseling Perspektif Sekolah* (Cirebon: Nurjati Press, 2015).4

Sementara *online* menurut Wikipedia ialah jaringan atau daring atau keadaan saat sesuatu terhubung ke dalam suatu jaringan atau system<sup>2</sup>. Secara umum, *online* merupakan apabila ia terkoneksi atau tersambung dalam sesuatu jaringan maupun sistem yang lebih besar. *Online* merupakan sebutan disaat kita lagi tersambung dengan internet ataupun dunia maya, baik media sosial, email serta bermacam kategori akun yang lain yang kita gunakan ataupun pakai lewat internet. Jadi bisa disimpulkan kalau *online* merupakan sesuatu jaringan atau fitur yang dalam keadaan tersambung ke internet yang dapat digunakan kapan saja serta dimana saja.

Menurut penjabaran diatas bisa kita lihat bahwa konseling *online* merupakan aktivitas konseling yang digunakan dengan menggunakan media yang tersambung ke internet. Menurut Prahesti (2017) konseling *online* ialah sesuatu perbaduan antara kemajuan ilmu pengetahuan tentang layanan bimbingan konseling serta penguasaan ilmu teknologi<sup>3</sup>.

Prasetyo dan djunaidi (dalam Yuni elvitasari) mengatakan, bersamaan dengan perkembangan serta komunikasi, terdapat metode baru yang bisa menunjang proses konseling *online* ialah dengan menggunakan teknologi guna berkomunikasi melalui format jarak jauh yang diketahui dengan e-konseling<sup>4</sup>. Menurut Bloom (dalam Anizar Rahayu) konseling *online* adalah proses konseling yang terjadi antara konselor dengan klien tidak satu tempat dan komunikasi menggunakan teknologi<sup>5</sup>.

Konseling *online* pada prinsip nya sama dengan konseling secara *offline* tetapi membedakannya merupakan

---

<sup>2</sup>“Online,” dikases pada tanggal 19 Desember 2022, tersedia dalam link <https://id.wikipedia.org/wiki/online>.

<sup>3</sup>Y 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.

<sup>4</sup>Aswir and Hasanul Misbah, “Konseling Online Sebagai Tawaran Alternatif Untuk Menarik Minat Masyarakat Mengikuti Konseling,” *Photosynthetica* 2, no. 1 (2018): 1–13, <http://link.springer.com/10.1007/978-3-319-76887-8%0Ahttp://link.springer.com/10.1007/978-3-319-93594-2%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/B978-0-12-409517-5.00007-3%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.jff.2015.06.018%0Ahttp://dx.doi.org/10.1038/s41559-019-0877-3%0Aht>.

<sup>5</sup> Dr. Anizar Rahayu, *Psikologi Konseling Teori & Pratik* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2022), 158.

proses konselingnya. Bila konseling *offline* adanya pertemuan antara konselor dengan konseli secara langsung (*face to face*) sementara konseling *online* memakai perantara media yang terkoneksi ke internet.

Ifidil dan Ardi mendeskripsikan istilah konseling online dengan berbagai macam nama mulai dari internet counseling, virtual counseling dan *cyber counseling* serta nama lainnya. Tetapi di tahun 2009 pernah dikenalkan istilah e-konseling di Indonesia<sup>6</sup>.

Jadi bisa disimpulkan kalau konseling *online* ialah usaha dalam menolong konseli supaya sanggup menyelesaikan permasalahannya secara mandiri dan sanggup meningkatkan kemampuan yang terdapat dengan memakai media yang terkoneksi internet.

#### **b. Media Konseling Online**

Pemanfaatan teknologi menjadikan konselor bisa bertemu dengan konseli tanpa harus bertatap muka langsung. Tujuan yang hendak dicapai yaitu mempermudah konselor dalam menolong konselinya dengan memberi rasa nyaman dalam menceritakan dengan memakai media teknologi yang menghubungkan dirinya dengan konseli. Ifdil mengatakan media yang bisa dimanfaatkan yaitu:

##### 1) *Website/situs*

Dalam melaksanakan konseling konselor bisa menyediakan suatu alamat situs. Situs ini sebagai sarana untuk melaksanakan penerapan konseling. Konselor bisa bekerjasama dalam memiliki website dengan perusahaan ataupun para ahli bidang website developer. Konselor dapat memilah bentuk design website diinginkan seperti html, php serta website yang memakai CMS. Penyediaan ini mengharuskan adanya anggaran yang tergolong besar.

##### 2) *Telephone/ Hand phone*

Konseling *online* juga bisa digunakan menggunakan telephone. Dengan sarana ini pula konselor dengan cepat bisa merespon apa yang dibicarakan oleh kliennya.

##### 3) *Email*

*Email* ialah singkatan dari electronic mail yang artinya surat elektronik. *Email* ialah sistem ativasi menirim dan

---

<sup>6</sup>Ifdil,I., & Ardi, "Konseling Online Sebagai Salah Satu Bentuk Pelayanan E-Konseling," *Jurnal Konseling Dan Pendidikan* 1, no. 1 (2013): 15–22, <https://jurnal.konselingindonesia.com/index.php/jkp/article/view/4>, 16.

menerima pesan berbasis teks secara *online* secara elektronik melalui beberapa komputer atau handphone.

4) *Chat, Instant Messaging dan jejaring sosial*

Berinteraksi dengan melakukan percakapan dengan media video, suara dan teks. Berbagai media yang bisa dimanfaatkan untuk melakukan chat yaitu facebook, whatsapp, intagram dan lainnya yang memiliki fasilitas *chatting*.

5) *Video conferencing*

Konselor dengan klien dapat menggunakan sarana video konferensi atau biasa disebut dengan pertemuan melalui video. Pada beberapa aplikasi yang digunakan dalam video konferensi seperti instant messaging yang sudah bisa digunakan untuk video call<sup>7</sup>.

Menurut Ardi dkk (2013) terdapat berbagai pelayanan yang bisa digunakan dalam menyediakan jalur konseling *online* yaitu:

- 1) Email atau berbasis teks
- 2) Melalui text chat. Yaitu beragam interfensi yang bisa dijalankan konselor dalam tahapan konseling dengan memanfaatkan program text chat secara realtime. Secara umum, layanan konseling bisa menggunakan text chat, sehingga konselor nantinya dapat membantu konseli dalam pemecahan masalah<sup>8</sup>.

Berdasarkan pendapat diatas bisa dikatakan bahwasanya media yang dimanfaatkan dalam konseling *online* yaitu situs atau website yang sudah dimiliki oleh konselor baik instans massag, chat, email, telephone, sosial media dan video konferensi. Semua media diatas yang sudah bisa tekoneksi dengan jaringan internet.

**c. Tahapan Konseling Online**

Tahapan dalam konseling *online* tentunya berlainan ketika langsung dengan tatap muka. Karena dalam konseling *online* mengaruskan adanya media yang terhubung internet. Ifdil menjelaskan mengenai tahapan konseling online yaitu:

---

<sup>7</sup>Ifdil, I., & Ardi., 19

<sup>8</sup>Zadrian Ardi, Frischa Meivilona Yendi, and Ifdil Ifdil, "Konseling Online: Sebuah Pendekatan Teknologi Dalam Pelayanan Konseling," *Jurnal Konseling Dan Pendidikan* 1, no. 1 (2013): 1–5, <https://doi.org/10.29210/1100.>, 3

- 1) Tahap I (Persiapan)  
Tahap persiapan bisa dilakukan dengan penggunaan perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) yang mendukung persiapan dalam konseling *online*.
- 2) Tahap II (Proses Konseling)  
Tahapan konseling *online* seperti dengan tahapan konseling tatap muka, ada lima tahapan dalam proses konseling online yaitu tahap pengantaran, penjajagan, penafsiran, pembinaan dan penilaian. Namun pada konseling ini lebih difokuskan terhadap penyelesaian masalah klien dibandingkan dengan cara bentuk pendekatan, teknik atau terapi yang digunakan nantinya akan disesuaikan dengan konseli bentuk dari pendekatan, teknik terapi tersebut.
- 3) Tahap III ( Pasca Konseling)  
Tahapan ini adalah tahap dari tahap lanjutan, maka pada tahap ini akan dilakukan tindak lanjut terhadap hasil penilaian. Pada tahap ini akan dibicarakan konseling lanjutan atau referral<sup>9</sup>.

Sejalan dengan pendapat diatas langkah-langkah konseling *online* menurut kemendikbud (dalam Prahesti 2017) ialah:

- 1) Pra Konseling  
Mendesain menu *e-counseling* atau konseling *online* dan melakukan sosialisasi dan edukasi kepada konseli.
- 2) Proses konseling  
Membangun relasi konseling, melaksanakan tahapan dan menggunakan teknik konseling dan menutup proses konseling.
- 3) Pasca konseling  
Membuat laporan konseling dan tindak lanjut konseling<sup>10</sup>.

Berdasarkan pendapat diatas dapat dapat disimpulkan bahwa konseling *online* memiliki tiga tahap yaitu tahap pra konseling, tahap proses konseling dan pasca

---

<sup>9</sup> Ifdil,I., & Ardi, “Konseling Online Sebagai Salah Satu Bentuk Pelayanan E-Konseling.” 18-19

<sup>10</sup>Prahesti, “PENGEMBANGAN WEBSITE KONSELING ONLINE UNTUK SISWA DI SMA NEGERI 1 GRESIK Yunita Prahesti Bambang Dibyo Wiyono , S . Pd ., M . Pd.” 148

konseling. Pada dasarnya tahap proses konseling memiliki persamaan dengan konseling langsung. Tetapi pada tahap konselor melakukan konseling melalui *online* dengan mempersiapkan hal-hal yang berkaitan dengan konseling online. Contohnya komputer yang terkoneksi ke internet, situs atau website konseling *online*, serta hal-hal yang dibutuhkan dalam proses konseling.

**d. Layanan Konseling Online**

Menurut Martin (dalam Nurussakinah dkk 2022) mengatakan bahwa ada dua jenis layanan konseling yaitu non interaktif dan interaktif *asynchronous*. Non interaktif merupakan situs yang memiliki informasi dan narasumber *self help* atau pertolongan mandiri. Sementara interaktif *synchronous* atau secara langsung seperti chat instant messaging, dan video conference maupun interaktif *asynchronous* yang secara tidak langsung berupa terapi email atau email therapy dan Bulletin Board Counseling.

Non interaktif: konseling yang berjenis interaktif merupakan situs yang memberikan alternatif terapi melalui internet, baik itu komunikasi anatara konselor dengan konseli secara langsung atau *synchronous* ataupun tidak langsung *asynchronous* Pembagian jenis layanan yang ditawarkan dalam situs yang memberikan layanan jenis interaktif sebagai berikut:

*Synchronous* adalah media layanan konseling yang dilaksanakan secara langsung serta dalam waktu yang sebenarnya, bentuk pembicaraannya melalui teks. Dialog dalam teks membagikan kesempatan untuk individu saling berkomunikasi secara dinamis melalui internet dalam waktu yang sama. *Asynchronous* adalah layanan konseling interaktif yang tidak terjalin dalam waktu yang bertepatan. Terdapat waktu yang tertunda antara pengungkapan masalah konseli dengan respon yang diberikan oleh konselor. Metode layanan konseling ini terdapat dua cara, yaitu terapi email dan Bulletin Board Counseling (BBC). Terapi email adalah proses mencatat tentang permasalahan yang dirasakan serta dialami oleh konseli yang bisa dijadikan terapik untuk dirinya sendiri. Metode hubungan terapeutik melalui email konseling, tidak mengenal waktu artinya bisa dilakukan kapanpun dan dimanapun, konseli tidak perlu datang ke konselor tetapi hanya melalui internet. Bagi konselor sendiri, memiliki rekaman konseling yang cukup terperinci, kerean

semua tersimpan dalam bentuk data tertulis (Hongkang Young Woman Christian Assocation).

Dalam email konseling, konseli mengirimkan pesan melewati email kepada konselor mengenai masalahnya. Setelah itu konselor merespon balik secara professional melalui email. Konseling melalui email, membagikan layanan konseling lebih pribadi dalam jalinan satu sama lain antara konselor dengan konseli. Komunikasi ini sangat efektif. Karena hampir seluruh konseli mencari bantuan layanan konseling melewati internet. BBC merupakan suatu sistem dimana mempublikasikan pertanyaan di Bulletin Board, untuk memberikan jawaban atau masukan terhadap permasalahan konseli, bulletin board adalah suatu ruang dimana seseorang bisa meninggalkan pesan dengan tetap merahasiakan identitasnya, dengan harapan akan mendapatkan jawaban atau reaksi dalam ruang public yang ramah<sup>11</sup>.

e. **Manfaat Konseling Online**

Sesuai dengan perkembangan zaman konseling *online* sebagai suatu inovasi di bidang konseling dijalankan dengan memanfaatkan media internet. Konseling online memudahkan konseli dalam menjelaskan masalahnya tanpa harus mendatangi konselor. Media ini juga bisa digunakan dengan tanpa memephrhatikan waktu dan tempat konseling. Selain itu rasa malu dari diri konseli bisa dihilangkan manakala tidak bisa bertatap muka langsung dnegan konselor.

Huzili dan Othaman dalam Petrus dan Sudibyو memaparkan berbagai keamanfaatan mengenai layanan *cybercounseling* diantaranya:

- 1) Konseli bisa menerima dan mengirimkan pesan dimanapun dan kapanpun.
- 2) Konseli memiliki waktu dalam menulis dan merenungkan tulisan yang hendak dikirimkannya
- 3) Konseli mempunyai riwayat komunikasi ketika hendak melakukan rujukan

---

<sup>11</sup> Nurussakinah Daulay dkk, *Panduan Praktis Konseling Online Bagi Konselor* (Medan: Umsu Press, 2022), 7.

4) Konseli merasa kurang introvert dari secara pribadi<sup>12</sup>.

Sebagaimana yang sudah dipaparkan diatas kalau dapat disimpulkan konseling membagikan bermacam arti untuk para konseli. 1). Konseling *online* bisa memudahkan konseli dalam mengirim pesan kepada konselor kapan saja serta dimana saja. Perihal ini bisa jadi salah satu jembatan untuk konselor guna memberikan layanan reponsif kepada konseli yang memerlukan konseling. 2). Konseli mempunyai peluang yang seluas-luasnya untuk merenungkan isi percakapan yang terjalin dengan konselor, percakapan. 3). Informasi dan data konseli secara otomatis akan tersimpan serta menjadi data tentang konseling yang telah digunakan, perihal ini bisa memudahkan konselor guna melakukan pendataan ataupun pengadministrasian konseli, tidak hanya itu konseling *online* memiliki banyak manfaat lainnya, 4). Membagikan kemudahan bagi konseli yang mempunyai karakter introvert yang umumnya cenderung tertutup dengan permasalahan kehidupannya. Orang yang merasa untuk menyampaikan permasalahannya sebab dirasa aib maupun tentang yang bersifat sangat individu bisa dengan mudah menggunakan konseling online ini tanpa khawatir permasalahan yang dialami tersebar dari mulut kemulut.

Shaw and Shaw (dalam Ardi 2013) menerangkan kalau konseling *online* sangat sesuai buat konseli yang terisolasi secara geografis, memiliki fisik yang cacat, tidak mau melakukan konseling, serta konseli yang lebih suka menulis daripada berdialog<sup>13</sup>. Manfaat konseling *online* ini juga dapat menjadikan alasan bagi konseli untuk melakukan konseling dengan keterbatasan waktu maupun jarak konseling secara *offline*. Konseling *online* juga cocok digunakan bagi orang yang tidak percaya ketika baru bertemu sama orang lain.

## 2. Ruang Lingkup Permasalahan Klien

Permasalahan atau bisa disebut dengan problem yang sering kali ada di kehidupan manusia serta permasalahan itu berbeda-beda tergantung jenis dan tempat di mana permasalahan

---

<sup>12</sup>Jerizal Petrus and Hanung Sudibyo, "Kajian Konseptual Layanan Cyberconseling," *Konselor* 6, no. 1 (2017): 6, <https://doi.org/10.24036/02017616724-0-00..>, 9

<sup>13</sup>Zadrian Ardi, dkk, "Konseling Online: Sebuah Pendekatan Teknologi Dalam Pelayanan Konseling," *Jurnal Konseling Dan Pendidikan* 1, no. 1 (2013): 1–5, <https://doi.org/10.29210/1100,> 3-4.

itu terjalin serta yang sangat utama tergantung bagaimana seseorang itu. Permasalahan dapat berkenaan dengan perkembangan, perbedaan individu, kebutuhan individu dll<sup>14</sup>.

M. Hamdan Bakran Adz-Dzaky (2004) mendefinisikan masalah individu sebagai berikut<sup>15</sup>:

**a. Masalah individu yang berhubungan dengan Tuhannya**

Hubungan individu dengan Tuhannya sangat penting. Hubungan ini berkaitan dengan perasaan keberagamaan. Perasaan keberagamaan adalah wujud perasaan manusia yang luhur dalam jiwa, supaya ia lebih banyak melaksanakan perbuatan yang baik karena perasaan keberagamaan dapat menggerakkan hati manusia. Sejak lahir hubungan anatar manusia dan Tuhannya sesungguhnya suatu fitrah.

Tohirin menjelaskan bahwa masalah individu yang memiliki hubungan dengan Tuhannya kegagalan individu dalam menjalankan hubungan secara vertikal dengan Tuhannya. Karena sulit ada rasa takut, mempunyai rasa tidak bersalah atas dosa yang pernah dilakukan, sulit untuk taat, individu merasa tidak memiliki karena merasa Tuhan selalu mengawasinya. Dampak dari semua itu adalah adanya rasa malau ataupun enggan melakukan ibadah dan sulit meninggalkan perbuatan-perbuatan yang dilarang Tuhannya.

**b. Masalah individu yang berhubungan dengan dirinya sendiri**

Masalah individu yang berhubungan dengan dirinya sendiri adalah permasalahan yang muncul antara harapan terhadap dirinya dengan kenyataan dirinya yang tidak diharapkan oleh pribadinya<sup>16</sup>. Dalam masalah pribadi individu diarahkan untuk memantapkan kepribadian dan mengembangkan kemampuannya dalam menangani masalah nya<sup>17</sup>. Adapun masalah pribadi menurut Emmi Kholilah dan Sumarto yang biasa dialami oleh individu sendiri adalah:

---

<sup>14</sup> Tohirin, *Bimbingan Dan Konseling* (Jakarta: PT Raja grafindo Persada, 2013), 109.

<sup>15</sup> Tohirin, *Bimbingan Dan Konseling Di Sekolah Dan Madrasah* (Jakarta: PT Raja grafindo Persada, 2007), 110.

<sup>16</sup> Suparyanto dan Rosad (2015, "Identifikasi Permasalahan Peserta Didik Di Bidang Pribadi," *Suparyanto Dan Rosad* (2015 5, no. 3 (2020): 248–53, 2.

<sup>17</sup> Henni Syafriana dan Abdillah, *Bimbingan Konseling Konsep, Teori Dan Implikasinya* (Medan: LPPPI, 2019, 66.

- 1) Merasa malas dalam melaksanakan ibadah
- 2) Kurang memiliki kemampuan untuk bersabar dan bersyukur
- 3) Masih memiliki kebiasaan berbohong
- 4) Kurang motivasi untuk mempelajari agama
- 5) Setres
- 6) Putus asa
- 7) Belum memiliki rasa disiplin.
- 8) Belum dapat menghormati orang lain
- 9) Melakukan perbuatan tidak mempertimbangkan resiko
- 10) Rendah diri<sup>18</sup>.

Untuk setiap permasalahan yang dialami oleh individu berbeda-beda. Karena memang manusia mempunyai kecenderungan berbuat baik dan buruk. Itu tergantung mana yang lebih dominan dan menguasai manusia.

**c. Masalah individu yang berhubungan dengan keluarga**

Menurut Sadarjoen (dalam Husin Sutanto dkk) mengatakan permasalahan dalam keluarga muncul karena adanya perbedaan persepsi dan harapan-harapan dari anggota keluarga<sup>19</sup>. Menurut Sofyan Willis ada beberapa faktor yang menimbulkan permasalahan dalam keluarga diantaranya yaitu:

- 1) Komunikasi
- 2) Masalah pendidikan
- 3) Masalah perselingkuhan
- 4) Jauh dari agama<sup>20</sup>.

Masalah-masalah tersebut terlihat adanya kesulitan ataupun ketidakmampuan mewujudkan hubungan dengan keluarga yang harmonis seperti hubungan anatara anak dengan ayah dan ibu, adik dengan kakak dan saudara-saudara lainnya.

**d. Masalah individu yang berhubungan dengan dengan lingkungan kerja**

Rasulallah SAW. Bersanda dalam hadits yang diriwayatkan oleh Imam Thabrani.

---

<sup>18</sup> Kholilah Emmi dan Sumarto, *Bimbingan Konseling* (Jambi: Pustaka Ma'arif Press, 2020), 50.

<sup>19</sup> Husin Sutanto dkk, *Buku Ajar Model Dan Strategi Manajemen Konflik Dalam Rumah Tangga* (Purbalingga: CV.Eureka Media Aksara, 2021), 10.

<sup>20</sup> Faizah Noer Laela, *Bimbingan Konseling Keluarga Dan Remaja* (Surabaya: UIN Sunan Ample Press, 2017, 51.

إِنَّ اللَّهَ تَعَالَى يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتَّقِنَهُ

Artinya: “Sesungguhnya Allah sangat mencintai orang yang jika melakukan suatu pekerjaan, dilakukan secara Itqan (tepat, terarah, jelas dan tuntas).” (HR Thabrani).

Permasalahan dalam lingkungan kerja biasa timbul karena ada hubungan interaksi dari komunikasi antara individu dan lingkungannya. Selain itu, permasalahan itu juga muncul karena adanya jawaban individu yang berwujud emosi, fisiologis, dan pikiran terhadap kondisi, situasi atau peristiwa yang meminta tuntutan tertentuterdhadap diri individu dalam pekerjaannya. Menurut Handoko mengungkapkan adanya sejumlah kondisi yang bisa menyebabkan permasalahan dalam pekerjaan yaitu:

- a) Beban kerja yang berlebihan
- b) Tekanan atau desakan waktu
- c) Kualitas supervise yang jelek
- d) Iklim politis yang tidak aman
- e) Umpan balik tentang pelaksanaan kerja yang tidak memadai
- f) Wewenang yang tidak mencukupi untuk melaksanakan tanggung jawab
- g) Kemenduaan peranan (*role ambiguity*)
- h) Frustrasi
- i) Konflik antar pribadi dan antar kelompok
- j) Perbedaan antar nilai-nilai perusahaan dan karyawan
- k) Berbagai bentuk perubahan<sup>21</sup>.

Jadi setiap individu pastinya mempunyai permasalahan dalam pekerjaan yang berbeda-beda. Tentunya setiap individu bisa memilih pekerjaan sesuai dengan karakterteristik pribadinya gar nantinya bisa menciptakan lingkungan yang positif bagi dirinya dan juga bisa menjaga kesehatan mental bagi individu itu sendiri.

#### e. Masalah individu yang berhubungan dengan lingkungan sosial

Masalah sosial adalah suatu ketidaksesuaian unsur-unsur kebudayaan atau masyarakat, hal ini dapat menghambat terpenuhinya keinginan-keinginan antar

<sup>21</sup> Gusti Yuli Asih Dkk, *Stres Kerja* (Semarang: Semarang University Press, 2018), 17.

individu sehingga dapat menyebabkan permasalahan sosial<sup>22</sup>. Dalam perkembangan individu dengan individu lain tidak berjalan mulus dan lancar, tetapi ada kalanya terjadinya kesenjangan dan perbenturan anatar satu dengan kepentingan yang lain. Keadaan ini melewati cara beradabtasi, cara komunikasi, dan cara tingkh laku.

Masalah individu yang berhubungan dengan lingkungannya sosialnya misalnya tidak mampu melakukan penyesuain diri dari lingkungan tetangga, sekolah dan masyarakat atau gagal dalam bergaul dengan lingkungan yang beragam watak, sifat dan perilaku.

### 3. Faktor Pendukung dan Penghambat Konseling Online

#### a. Faktor Pendukung

##### 1) Mutu sumber daya manusia

Sumber daya manusia merupakan yang sangat penting dalam proses konseling, terutama konseling *online*. Karena konseling *online* menggunakan teknologi yang memerlukan pengetahuan antara klien dan konselor mengenai media yang digunakan saat konseling *online*.

##### 2) Kualitas jaringan yang baik

Konseling *online* yang dilaksanakan secara jarak jauh dengan tanpa adanya pertemuan pasti membutuhkan jaringan internet yang lancar agar proses konseling berjalan dengan baik. Oleh karena itu, jaringan internet sangat penting dalam proses berjalannya konseling *online*.

##### 3) Pemilihan kata saat konseling

Pemilihan kata yang digunakan oleh konselor harus teliti agar kata yang digunakan tidak salah tulist/ketik. Memilih kata yang mudah dipahami oleh konselor maupun konseli itu dapat satu kunci berhasilnya saat konseling *online*.

##### 4) Biaya yang memadai

Dalam konseling online pastinya membutuhkan biaya, karena jaringan internet sebagai salah satu sarana dan prasarana yang digunakan saat konseling online yang membutuhkan biaya yang tidak murah.

---

<sup>22</sup> Soekanto Soerdjono, *Sosiologi Suatu Pengantar* (Jakarta: PT Raja grafindo Persada, 2001), 399.

## b. Faktor Penghambat

- 1) Kurangnya pemahaman konselor dan klien  
Kurangnya pengetahuan atau kemampuan khusus yang dimiliki oleh konselor untuk berkomunikasi lewat media dan kurangnya ketrampilan dalam menulis teks untuk terhindar dari kesalahpahaman dengan pengguna konseling *online*.
- 2) Paket internet yang tidak memadai  
Konseling *online* menghruskan konselor dan konseli memiliki paket internet untuk bisa mengakses dan melakukan konseling *online* melalui berbagai media konseling *online*.
- 3) Jaringan internet yang tidak baik  
Keadaan konselor dan konseli yang memiliki jarak jauh memang menimbulkan berbagai hambatan, oleh karena itu, semua daerah dapat mengakap jaringan internet dengan baik.
- 4) Adanya kesalahpahaman antara konselor dan klien  
Konseling *online* yang tidak dilaksanakan tatap muka mengakibatkan kesalahpahaman anatara konselor dengan konseli. Hal ini terjadi karena konselor tidk bisa secara langsung melihat Bahasa tubuh konseli sehingga konselor sulit untu memahaminya<sup>23</sup>.

## B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dimanfaatkan dalam membandingkan dan ukuran serta bertujuan dalam memunculkan novelty dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti dari penelitian lainnya yang serupa. Penelitian terdahulu juga memberikan kemudahan bagi peneliti dalam menjalankan berbagai langkah sistematis secara teoritik ataupun konseptual.

Peneliti menemukan beberapa penelitian yang memiliki relevansi dengan objek yang peneliti kaji, yaitu:

1. **Anaway irianti, Aip Badrujaman, dkk (2019)**. Mahasiswa dari Universitas Negeri Jakarta, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta dan Universitas Sebelas Maret dengan judul “Konseling *Online* Sebagai Upaya Menangani Masalah Perundungan di Kalangan

---

<sup>23</sup> Nurussakinah Daulay dkk, *Panduan Praktis Konseling Online Bagi Konselor* (Medan: Umsu Press, 2022), 15-17.

Anak Muda”<sup>24</sup> masalah yang diteliti pada jurnal tersebut berkenaan dengan konseling *online* dalam menangani perundungan dikalangan anak muda dan menunjukkan hasil bahwa konseling *online* ini sudah digunakan sebagai salah satu memudahkan kalangan anak muda untuk melakukan konseling. Persamaan penelitian dengan penulis yaitu sama-sama meneliti tentang konseling yang memanfaatkan penggunaan jaringan internet, adapun perbedaan dapat dilihat dari pembahasannya bahwa penelitian Anaway dkk membahas tentang konseling *online* digunakan untuk upaya permasalahan perundungan anak muda sementara Sri Endah Ayu Kumala membahas tentang konseling *online* dalam membantu permasalahan-permasalahan dari pengguna platform konseling *online* Berbagicerita.id.

2. **Feni Astriani, Heri Saptadi, Patmi Diyah (2021).** Mahasiswa Bimbingan dan Konseling, FIP Universitas PGRI Semarang dengan judul “ Penggunaan *Cyber Counseling* dalam Perencanaan Karir Siswa Kelas XII di Tengah Pandemi Covid-19”<sup>25</sup> masalah yang di teliti pada jurnal tersebut berkenaan dengan cyber konseling dalam perencanaan karir siswa dan menunjukkan hasil bahwa penggunaan *cyber counseling* sangat tepat dalam pelaksanaannya. Jenis *cyber* yang digunakan antara lain *Wa, Email, Google Form, Microsoft teams*. Persamaan penelitian dengan penulis yaitu sama-sama meneliti tentang konseling yang memanfaatkan penggunaan jaringan internet. Adapun perbedaan dapat dilihat bahwa penelitian Feni Astriani dkk membahas tentang *cyber counseling* dalam perencanaan siswa sementara Sri Endah Ayu Kumala membahas tentang konseling *online* dalam membantu mengatasi permasalahan dari pengguna platform konseling *online* Berbagicerita.id dan penggunaan istilah konseling *online* juga berbeda.
3. **Christopher Alexander, Josef Christianti dan Hana Venturini (2022).** Mahasiswa Sekolah Tinggi Teologi Kharisma Bandung dengan judul “ Penerapan *Cyber Counseling* dalam Menangani

---

<sup>24</sup>Anaway Irianti Mansyur et al., “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>.

<sup>25</sup>Folsom Eliot Folsom, “Cyber Counseling.,” *American Scholar* 79, no. 2 (2010): 15, <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=48559559&site=ehost-live>.

Depresi Remaja pada Masa Pandemi *Covid-19*”<sup>26</sup> masalah yang diteliti jurnal tersebut berkenaan dengan menangani depresi remaja dengan penerapan *cyber counseling* dengan hasil bahwa metode *cyber counseling* dilakukan oleh gereja dalam menangani depresi remaja pada masa pandemi dengan melakukan penyuluhan melalui media sosial sebagai bentuk pencegahan dan *cyber counseling* kelompok sebagai bentuk pemulihan. Persamaan nya penelitian dengan penulis yaitu dalam penggunaan konseling sama-sama menggunakan jaringan internet. Adapun perbedaan dapat dilihat bahwa penelitian Christopher dkk membahas tentang penanganan depresi remaja serta penyebutan *cyber counseling* pun berbeda sementara Sri Endah Ayu Kumala membahas tentang pemberian bantuan dalam membantu mengatasi permasalahan pengguna konseling *online* Berbagicerita.id sementara penelitian ini menggunakan istilah konseling *online*.

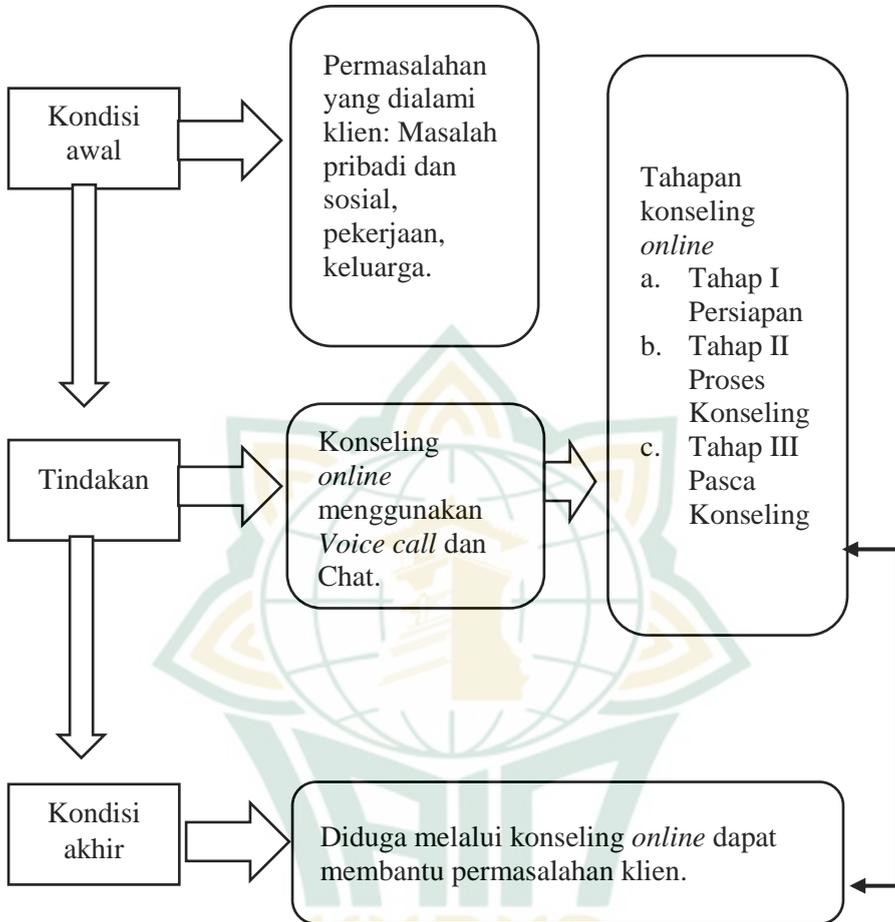
### C. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir adalah gambaran mengenai variabel yang jelas dalam suatu penelitian guna menjawab permasalahan yang akan diteliti. Dalam permasalahan yang dialami klien dalam permasalahan keluarga, pekerjaan, pribadi dan sosial. Dalam hal ini untuk mempermudah klien melakukan proses konseling, platform Berbagicerita.id membuat inovasi baru yaitu konseling jarak jauh atau disebut dengan konseling *online* yang akan membantu permasalahan klien tanpa adanya faktor penghambat jarak dan waktu.

Konseling *online* dapat dilakukan dimana dan kapan saja tergantung kesepakatan dari konselor dan klien. Diharapkan permasalahan yang dialami oleh klien nantinya dapat membantu menyelesaikan permasalahan yang ada dan mengoptimalkan kemampuan yang dimiliki oleh klien.

---

<sup>26</sup>Christopher Alexander, Josef Christianto, and Hana Venturini, “Penerapan Cyber Counseling Dalam Menangani Depresi Remaja Pada Masa Pandemi Covid-19,” *KHARISMATA: Jurnal Teologi Pantekosta* 4, no. 2 (2022): 249–62, <https://doi.org/10.47167/kharis.v4i2.124>.



**Gambar 2.1**  
**Kerangka Berpikir**

Maksud dari kerangka berfikir diatas adalah peneliti akan melakukan penelitian terhadap pengguna platform konseling *online* Berbagicerita.id dengan beberapa permasalahan, dan permasalahan yang dihadapi pengguna platform Berbagicerita.id merupakan masalah pekerjaan, keluarga, pribadi dan sosial menggunakan konseling *online* menggunakan voice call dan chat sehingga di harapkan dapat membantu mengatasi permasalahan pengguna platform Berbagicerita.id dalam bidang masalah tersebut.