

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Gambaran Umum Berbagicerita.id

Berbagicerita.id adalah platform layanan konseling psikologi *online* Indonesia yang menyediakan konseling *online*. Berbagicerita.id menyediakan layanan konseling *online* pada permasalahan depresi, konflik keluarga, karir dan pekerjaan, anxiety atau kecemasan, gangguan mood, *relationship problem*, stress, trauma dll. Konseling yang ditawarkan oleh Berbagicerita.id dapat dilakukan secara *online*. Untuk berkonsultasi Berbagicerita.id menjamin kerahasiaan sehingga lebih nyaman. Kemudian seluruh praktisi kesehatan mental Berbagicerita.id mempunyai lisensi serta terverifikasi oleh lembaga terkait. Adanya kecocokan konseling bisa digunakan oleh usia mulai 15 tahun¹.

Berbagicerita.id yang berlokasi di Jalan Malaka Selatan Blok A 1 No. 42 Pondok Kelapa, Kelurahan /Desa Malaka Sari, Duren Sawit, Jakarta Timur, Provinsi DKI Jakarta.

2. Sejarah Singkat Berbagicerita.id

Berbagicerita.id adalah platform layanan konseling yang berbasis digital atau disebut konseling *online*. Pada 20 Juli 2019 didirikannya Berbagicerita.id, yang dipimpin oleh Oushama El Fatha Kusnandar sebagai Komisaris dan Bagas Rahmatullah sebagai Founder dan CEO Berbagicerita.id yang awalnya menempuh pendidikan ekonomi. Tetapi sekarang beliau berkontribusi dalam layanan kesehatan mental sehingga melanjutkan pendidikan psikologi dan hukum.

Latar belakang didirikannya Berbagicerita.id adalah berawal berdiri dari sebuah komunitas kecil. Didirikannya atas dasar untuk mendengar cerita orang lain, Bagas Rahmatullah dan Ousama El Fatha Kusnandar mendirikan komunitas ini. Berbagicerita.id didirikannya karena melihat tiga problematika kesehatan mental di Indonesia. Pertama, stigma negatif dalam masyarakat Indonesia yang masih tabu mengenai kepedulian terhadap kesehatan mental. Kedua, aksesibilitas dalam pelayanan kesehatan mental yang tidak merata di seluruh penjuru Indonesia. Ketiga, adanya biaya yang tidak sedikit untuk mendapatkan fasilitas pelayanan kesehatan mental yang tidak sebanding

¹ Observasi langsung di Website Berbagicerita.id, 28 Maret 2023.

dengan kemampuan dan pendapatan rata-rata masyarakat. Semakin besarnya Berbagceita.id untuk memaksimalkan pelayanannya, tepat di usianya yang ke-3 tahun, Berbagicerita.id resmi berdiri menjadi perusahaan berbentuk CV atau Persekutuan Komanditer dengan nama CV. Berbagi Cerita Indonesia. Berdirinya CV. Berbagi Cerita Indonesia berdasarkan Surat Keputusan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia nomor AHU-0049741-AH.01.10/2022. Dengan adanya legalitas ini, Berbagicerita.id berhak melakukan 3 jenis kegiatan yang meliputi Bimbingan dan Konseling, penelitian dan pengembangan psikologis serta memberikan pelayanan kesehatan mental bagi masyarakat. Selain itu juga masyarakat mendapat jaminan konseling ditempat yang diakui pemerintah, jaminan hak klien terlindungi, jaminan ditangani oleh tim profesional dan jaminan kerahasiaan data².

3. Profil Berbagicerita.id

Berbagicerita.id menggunakan teknologi dalam menyediakan layanan kesehatan mental. Berbagicerita.id menjadi wadah untuk curhat orang-orang yang membutuhkan tetapi sulit untuk mendapatkan orang yang dipercayainya atau kesulitan dalam mencari konselor atau psikolog dengan menyediakan layanan konseling *online*. Berbagicerita.id memberikan layanan konseling *online* secara gratis dan berbayar sesuai dengan kebutuhan konseli. Dalam proses konseling *online* Berbagicerita.id sudah menyediakan konselor atau psikolog yang sudah profesional.

a. Identitas Perusahaan

Nama Perusahaan	: CV. Berbagi Cerita Indonesia
Lini Bisnis	: Layanan Kesehatan Mental
Layanan yang diberikan	: Psikoedukasi, layanan konseling, dan kegiatan sukarelawan.
Alamat Perusahaan	: Jalan Malaka Selatan Blok A 1 No. 42 Pondok Kelapa, Kelurahan /Desa Malaka Sari, Duren Sawit, Jakarta Timur, Provinsi DKI Jakarta.

² Bagas Rahmatullah, Selaku founder Berbagicerita.id, wawancara oleh penulis, 17 Juni 2023, wawancara 1, Transkrip.

- b. Visi, Misi dan Tujuan Berbagicerita.id
 - 1) Visi Berbagicerita.id
“Menjadi pusat layanan kesehatan mental yang dapat memberikan pelayanan yang optimal dan menyeluruh untuk masyarakat Indonesia”.
 - 2) Misi Berbagicerita.id
“Membuka layanan konseling gratis dan premium, kegiatan psikoedukasi secara online maupun offline dan kegiatan sukarelawan”³.
- c. Logo Berbagicerita.id



Gambar 4.1
Logo Berbagicerita.id

Simbol tangan yang membuka lebar mempresentasikan bantuan dan kebersamaan. Simbol ini juga membentuk burung merpati yang sedang terbang, representasi dari harapan, keburuntungan dan semangat hidup. Selain itu simbol ini hati mencerminkan cinta, harapan dan kekeluargaan⁴.

4. Program dan Layanan Berbagicerita.id

Dalam menunjang visi dan misi menjadi pusat layanan kesehatan mental di Indonesia, Berbagi Cerita Indonesia memiliki program dan layanan yang dapat digunakan oleh masyarakat luas. Hal ini sebagai bentuk kontribusi kami untuk meningkatkan kesadaran kesehatan mental di Indonesia. Berikut program dan layanan di Berbagicerita.id

a. Konseling

Berbagi cerita memberikan layanan kesehatan mental berupa konseling psikologi yang ditangani langsung oleh tim konselor kami yang sudah melalui pelatihan oleh tim psikologi. Dengan menyediakan layanan berbayar dan gratis bagi masyarakat.

b. Volunteer

Berbagicerita mengajak seluruh pihak yang terkait untuk belajar bersama mengenai kesehatan mental untuk

³ Dokumentasi, Visi dan Misi Berbagicerita.id, 28 Maret 2023.

⁴ Dokumentasi, logo Berbagicerita.id, 28 Maret 2023.

turut andil dalam program ini. Kegiatan sukarelawan ini terbuka untuk umum sehingga siapa pun bisa menjadi agen kesehatan mental.

c. Narasumber

Berbagicerita menyediakan narasumber yang siap untuk mengisi kegiatan baik secara online maupun offline. Psikolog

kami yang berpengalaman dan ahli dibidang tersebut siap memeriahkan kegiatan yang diadakan.

d. Expret Judgement

Bagi mahasiswa atau masyarakat yang membutuhkan pendapat ahli mengenai alat ukur psikologi atau bahan penelitiannya, kami menyediakan berbagai ahli di bidang psikologi untuk memberikan pendapatnya sesuai bidang keilmuan yang dimiliki.

e. Penelitian

Berbagi cerita Indonesia terbuka untuk seluruh penelitian yang terkait dengan bidang psikologis, kesehatan mental, dan pengembangan organisasi. Berbagi cerita siap membantu penelitian dengan menyediakan research environment yang mendukung.

f. Media partner

Berbagi cerita dapat menyebarkan kegiatan di lini sosial media seperti Instagram dan telegram. Untu membantu agar acara semakin banyak diketahui oleh khalayak umum. Layanan ini terbatas untuk kegiatan yang bertemakan psikologis dan kesehatan mental⁵.

5. Keadaan Tenaga Kerja dan Klien

a. Keadaan Tenaga kerja

Dalam pelaksanaan konseling konselor bertanggung jawab untuk memberikan proses konseling kepada klien guna untuk mengatasi permasalahan dari klien tersebut. Di berbagicerita.id relawan yang bertugas sepanjang tahun 2022 diketahui jumlah konselor aktif sebanyak 36 staff konselor, 2 staff riset, 26 staff konten, 6 staff desain, 21 staff humas, staff sekretaris dan 16 psikologi. Total sepanjang tahun 2022 sebanyak 111 orang yang bergabung di CV Berbagicerita.id⁶.

⁵ Dokumentasi, Program dan layanan Berbagicerita.id, 13 Juni 2023.

⁶ Dokumentasi, keadaan tenaga kerja Berbagicerita.id, 13 Juni 2023.

Tabel 4.1
Struktur Tenaga Kerja Berbagicerita.id

1.	Nama Lembaga	CV. Berbagi Cerita Indonesia
2.	Tahun Berdiri	2019
3.	Komisaris	Ousama El Fatha Kusnandar
4.	Direktur	Bagas Rahamatullah, D.MAP.,CHRM
5.	Wakil Direktur SDM, Diklat dan Umum	Ellyana Dwi Farisandy, M.Psi., Psikologi
6.	Wakil Direktur Pelayanan	Natalia Sitinjak, S.Psi
7.	Wakil Direktur Penelitian dan Pengembangan	Emya Pepayosa, S.Psi
8.	Wakil Direktur Humas dan Kerjasama	Reeza Juwita, S.sos
9.	Kepala Bagian Pendidikan dan Pelatihan	Fitryanda Akpewila, M.Psi., Psikologi
10.	Kepala Bagian Sumber Daya Manusia	Secundina Mayasari Susanti, M.Psi., Psikologi
11.	Kepala Bagian Pengawas Konseling	Devia Sookarru Ristindra, S.Psi
12.	Kepala Bagian Penilai	Nurul Imani Naezelin Purwandi, S.Psi
13.	Kepala Bagian Riset	Anatasius Gary Waluyohadi, S.Psi.,M.Si
14.	Kepala Bagian Desain	Vichel Audrea Tesalonika
15.	Kepala Bagian Hubungan Mayarakat	Sara Nadia Maharani
16.	Kepala Bagian Event Organizer	Devaldy Depriadi

b. Keadan klien

Perbandingan klien pada tahun 2020-2022 menunjukkan ada penurunan, pada tahun 2020-2021 terdapat 2577 klien dan pada tahun 2022 sebesar 587 klien. Pada tahun 2023 diproyeksikan klien berjumlah 650 atau mengalami kenaikan sedikit dari jumlah tahun 2022⁷.

⁷ Dokumentasi, Keadaan klien Berbagicerita.id, 13 Juni 2023.

B. Deskripsi Data Penelitian

1. Permasalahan Pengguna Konseling *Online* di Berbagicerita.Id

Permasalahan yang diungkap saat konseling *online* di Berbagicerita.id bermacam-macam tergantung pada kondisi klien masing-masing. Mungkin adanya permasalahan klien seputar usia klien. Kalau remaja biasanya relasi sosial, pertemanan percintaan dll.

Pada dasarnya mereka yang datang untuk konseling di Berbagicerita.id dengan segala ceritanya, karena merasakan ketidanyamanan, ketidakamanan dan ketidakbahagiaan sehingga datang konseling di Berbagicerita.id untuk mencurahkan dan mendapatkan solusi segala permasalahannya yang dirasakan. Seperti permasalahan tentang keluarga, sosial, kuliah dan permasalahan yang ada pada dirinya sendiri⁸.

Pelaksanaan konseling *online* berguna untuk mengatasi permasalahan yang dialami oleh klien. Permasalahan yang terjadi pada masing-masing klien tersebut di benarkan pada hasil wawancara dan jawaban dalam *google form* yang menyebutkan permasalahan-permasalahan konseli, seperti: permasalahan keluarga, permasalahan pekerjaan dan permasalahan pribadi dan sosial.

a. Permasalahan keluarga

Permasalahan keluarga adalah bentuk dinamika perilaku, dan tau pola yang mengganggu rumah tangga atau keluarga. Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan pelaksanaan konseling *online* dapat digunakan untuk mengatasi permasalahan keluarga dengan menggunakan pendekatan konseling. Sebagaimana yang diungkapkan kak Lidia, selaku konselor Berbagicerita.id, beliau menuturkan bahwa:

“Kalau permasalahan keluarga tergantung inti konflik apa. Bisa juga dengan pendekatan behavioral digunakan sebagai proses intervensi terhadap masalah yang mengganggu keharmonisan keluarga”⁹.

Lebih lanjut NNT menyampaikan bahwa:

⁸ Sri Endah Ayu Kumala, pesan WhatsApp dari bidang penelitian dan pengembangan psikologi, 14 April 2023.

⁹ Lidia Natalia, Selaku psikolog Berbagicerita.id, wawancara oleh penulis, 21 Juni 2023, Wawancara 2. Transkrip.

“Masalah kuliah dan masalah dirumah terkait orang tua”¹⁰.

Lebih lanjut RY menjawab bahwa:

“Permasalahan keluarga”¹¹.

Lebih lanjut N menjawab bahwa:

“Permasalahan keluarga yang menjadikan pikiran saya penuh sehingga butuh untuk meluapkan pikiran”¹².

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan psikolog Berbagicerita.id bahwa pendekatan konseling behavioral digunakan bagi klien yang mengalami permasalahan terhadap keluarga. Permasalahan yang sudah diungkapkan oleh klien NNT, RY, DL dan N bahwa klien tersebut mengalami permasalahan keluarga sehingga saat melakukan konseling konselor memberikan pendekatan konseling behavioral karena pendekatan tersebut digunakan untuk intervensi terhadap masalah yang mengganggu keharmonisan dalam keluarga.

b. Masalah pekerjaan

Pelaksanaan konseling online juga berguna untuk menangani masalah dalam pekerjaan. Hal tersebut juga sesuai dengan jawaban DL klien yang sudah melakukan konseling online di Berbagicerita.id yang menyatakan bahwa:

“Permasalahan pekerjaan”¹³

Untuk permasalahan pekerjaan bisa menggunakan pendekatan konseling agar nantinya permasalahan dari klien bisa teratasi. Seperti yang diungkapkan oleh kak Lidia selaku psikolog Berbagicerita.id bahwa pendekatan konseling yang digunakan untuk mengatasi permasalahan keluarga bahwa:

“Untuk permasalahan pekerjaan pendekatan trait and factor jadi konseling bisa menekankan pemahaman diri melalui psikotes dan menerakan pemecahan

¹⁰ NNT, Selaku klien Berbagicerita.id, Wawancara oleh penulis, 12 April 2023, Hasil Wawancara 2, Transkrip.

¹¹ RY, Selaku klien Berbagicerita.id, Hasil Jawaban Google Form oleh penulis, 29 April 2023, Hasil jawaban 2, Transkrip.

¹² N, Selaku klien Berbagicerita.id, Hasil Jawaban Google Form oleh penulis, 14 Juni 2023, Hasil jawaban 9, Transkrip.

¹³ DL, Selaku klien Berbagicerita.id, Hasil Jawaban Google Form oleh penulis, 29 April 2023, Hasil jawaban 4, Transkrip.

permasalahan yang dihadapi klien terutama dalam hal pemilihan program dan bidang pekerjaan”¹⁴.

Berdasarkan penelitian penulis bahwa pendekatan *traict and factor* digunakan oleh kak Lidia untuk menganani permasalahan dalam pekerjaan. Dari informan DL mengungkapkan ada permasalahan keluarga yang menyebabkan informan tersebut melakukan konseling *online*. Konseling *online* juga memberikan pendekatan tersebut agar permasalahan dari klien mengenai pekerjaan nya bisa teratasi.

c. Permasalahan Pribadi

Permasalahan pribadi adalah masalah yang ada pada diri sendiri maupun yang datang dari luar. Layanan konseling *online* diberikan yang ditujukan agar klien mampu mengubah sikap perilaku yang tidak baik menjadi lebih baik dan dengan keinginan dirinya sendiri.

Informan HKN menadapatkan layanan konseling *online* di *Berbagicerita.id* dengan permasalahan pribadi terkait dengan dengan dirinya yang mengalami gangguan kecemasan tidur yang membuat klien tersebut merasa sesak saat memulai tidurnya. Hal tersebut sesuai dengan jawaban HKN menjawab bahwa:

“Memiliki gangguan kecemasan tidur dan merasa sesak saat memulai tidur”¹⁵

Informan S juga mengungkapkan jika dirinya mengalami permasalahan pribadi memiliki rasa trauma dalam dirinya sehingga membuat aktivitas sehari-hari dan adanya indikasi untuk *self harm*. Hal itu mengganggu nya sehingga klien memutuskan untuk melakukan konseling *online* di *Berbagicerita.id*. Pernyataan tersebut sesuai hasil jawaban *google form* informan S bahwa:

“Rasa trauma yang mengganggu aktivitas sehari-hari dan ada indikasi untuk *self harm*”¹⁶

Informan C juga melakukan konseling *online* di *Berbagicerita.id*. Untuk permasalahannya adalah klien ini mengalami gejala *anxiety*. Sehingga klien ini memutuskan

¹⁴ Lidia Natalia, Selaku psikolog *Berbagicerita.id*, wawancara oleh penulis, 21 Juni 2023, Wawancara 2, Transkrip.

¹⁵ HKN, Selaku klien *Berbagicerita.id*, Hasil Jawaban *Google Form* oleh penulis, 29 April, Hasil jawaban 1, Transkrip.

¹⁶ S, Selaku klien *Berbagicerita.id*, Hasil Jawaban *Google Form* oleh penulis, 14 Juni 2023, Hasil jawaban 6, Transkrip.

untuk melakukan konseling di Berbagicerita.id untuk menangani gejalanya tersebut. Hal ini juga sesuai pernyataan informan CN bahwa:

“Saat itu mengalami gejala anxiety dan permasalahan pemilihan jurusan”¹⁷.

Lebih lanjut informan LIKS juga mengalami gejala yang serupa bahwa:

“Pengelolaan emosi”¹⁸.

Berdasarkan permasalahan yang klien ungkapkan saat melakukan konseling online bahwa konseling online bisa untuk mengatasi permasalahan dari klien salah satunya yaitu permasalahan pribadi. Konselor akan memberikan penanganan kepada klien melalui pendekatan konseling agar nantinya klien bisa mengatasi permasalahannya tersebut. seperti yang diungkapkan Kak Lidia selaku psikolog Berbagicerita.id bahwa:

“Permasalahan pribadi itu kan permasalahan dari diri kita sendiri ya kan. Bisa dengan pendekatan client centered dimana proses konselingnya memusatkan pada pengalaman individual. Konselor nanti memberi kebebasan pada klien untuk mengekspresikan perasaan-perasaan sedalam-dalamnya. Agar klien bisa meningkatkan dalam penyesuaian psikologisnya”¹⁹

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, pelaksanaan konseling online di Berbagicerita.id untuk mengatasi permasalahan pribadi dari klien seperti permasalahan kecemasan yang ada pada dirinya. Sedangkan penanganan yang digunakan dalam konseling online bisa dengan pendekatan *client centered* yang dimana pendekatan tersebut bisa mengekspresikan perasaan dari klien agar klien dapat menyesuaikan psikologisnya.

d. Permasalahan pribadi sosial

Permasalahan sosial adalah ketidaksesuaian unsur-unsur kebudayaan atau masyarakat, hal ini dapat menghambat terpenuhinya keinginan-keinginan antar individu sehingga dapat menyebabkan permasalahan sosial.

¹⁷ CN, Selaku klien Berbagicerita.id, Hasil Jawaban Google Form oleh penulis, 14 Juni 2023, Hasil jawaban 7, Transkrip.

¹⁸ LIKS, Selaku klien Berbagicerita.id, Hasil Jawaban Google Form oleh penulis, 14 Juni 2023, Hasil jawaban 8, Transkrip.

¹⁹ Lidia Natalia, Selaku psikolog Berbagicerita.id, wawancara oleh penulis, 21 Juni 2023, Wawancara 2. Transkrip.

Konseling *online* di Berbagicerita.id bisa mengatasi permasalahan pribadi sosial. Informan RO mengungkapkan jika dirinya melakukan konseling karena mengalami permasalahan trauma yang ada dalam dirinya. Hal ini sesuai dengan jawaban informan RO bahwa:

“Takut untuk memula hubungan yang baru, karena sebelumnya pernah mengalami trauma sama seseorang”²⁰.

Berdasarkan hasil jawaban informan bahwa RO permasalahan yang diungkap adalah terkait permasalahan pribadi sosial. Dari permasalahan tersebut klien melakukan konseling online di Berbagicerita.id. Untuk permasalahan tersebut konselor memberikan pendekatan gestalt kepada klien. Hal ini diungkapkan oleh Kak Lidia selaku psikolog Berbagicerita.id bahwa:

“Kalau masalah pribadi sosial biasanya kan mencakup perasaan yang tidak bisa diungkapkan, misalnya ada dendam, kemarahan, sakit hati, rasa bersalah dan lain sebagainya. Bisa juga dengan pendekatan konseling gestalt disini konselor berperan mendorong klien tetap bertahan dengan perasaan yang ingin klien hindari, konselor mendorong klien bertahan dengan ketakutannya”²¹

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa permasalahan pribadi sosial bisa diselesaikan dengan konseling online dengan pendekatan konseling gestalt yang dimana nantinya konselor memberikan dorongan kepada kliennya untuk bisa bertahan terhadap rasa takut. Hal ini sesuai dengan permasalahan dari klien RO yang mengalami rasa trauma sehingga bisa melalui pendekatan gestalt rasa trauma yang diberikan itu bisa berkurang dan mampu untuk bisa memepertimbangkan dampak dari trauma tersebut.

Melihat ungkapan permasalahan yang dialami oleh klien saat konseling online di Berbagicerita.id dapat diketahui permasalahan apa saja yang terjadi pada klien tersebut, permasalahan tersebut seperti: permasalahan terkait

²⁰ RO, Selaku klien Berbagicerita.id, Hasil Jawaban Google Form oleh penulis, 29 April 2023, Hasil jawaban 3, Transkrip.

²¹ Lidia Natalia, Selaku psikolog Berbagicerita.id, wawancara oleh penulis, 21 Juni 2023, Wawancara 2. Transkrip.

dengan orang, permasalahan terkait dengan keluarga, pekerjaan, pribadi dan sosial²².

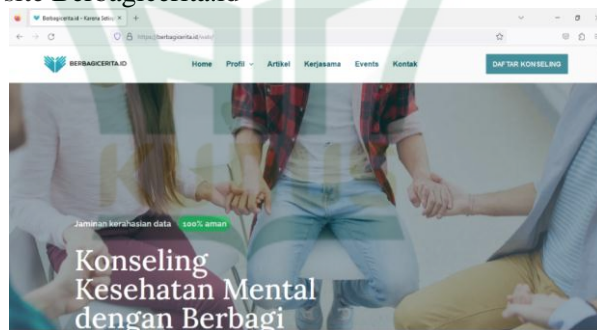
2. Implementasi Konseling *Online* Berbagicerita.id dalam Membantu Mengatasi Permasalahan Penggunanya

Berbagicerita.id merupakan salah satu platform yang memberikan layanan konseling *online* bagi masyarakat untuk membantu menyelesaikan permasalahan bagi para penggunanya. Berbagicerita.id sebagai salah satu wadah yang berada pada media sosial dengan memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan mental bagi masyarakat.

Penerapan konseling *online* di Berbagicerita.id tidak terlepas dari adanya konselor ataupun psikolog yang ada di Berbagicerita.id, agar bisa membantu para pengguna konseling *online* untuk mengatasi permasalahannya.

Studi kasus yang peneliti peroleh dari hasil observasi di Berbagicerita.id mengenai implementasi konseling *online* dalam membantu mengatasi permasalahan penggunanya, bahwa peneliti mendapatkan informasi dari observasi melalui website resmi Berbagicerita.id.

Hasil observasi mengenai pelaksanaan konseling *online* di Berbagicerita.id bahwa pelaksanaan konseling *online* dilakukan secara sistematis melalui website Berbagicerita.id. Berikut gambar isi website Berbagicerita.id



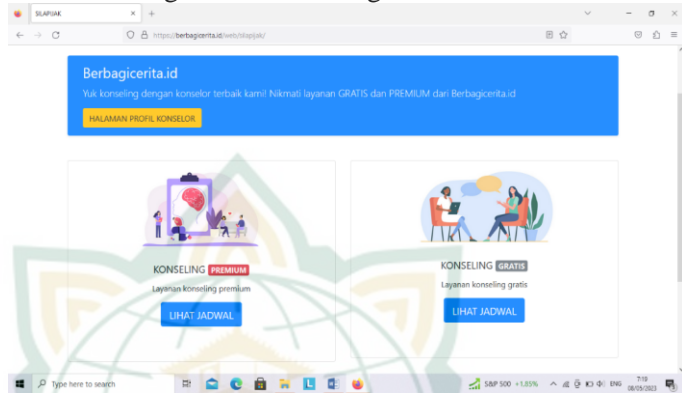
Gambar 4.2

Menu Website Berbagicerita.id

Gambar diatas merupakan isi website dari Berbagicerita.id. website tersebut terdapat menu home, profil, artikel, events, kontak dan pendaftaran konseling *online*. Apabila ingin melakukan konseling *online* di Berbagicerita.id bisa

²²Sri Endah Ayu Kumala, Hasil Google Form Dari Pengguna Konseling Online Berbagicerita.id, 30 April 2023.

mengakses menu pendaftaran di menu website Berbagicerita.id supaya mendapatkan jadwal konseling *online*. Ketika mengakses pendaftaran konseling nanti diarahkan untuk memilih jadwal untuk melakukan konseling *online*. Berikut gambar menu pendaftaran konseling *online* di Berbagicerita.id.

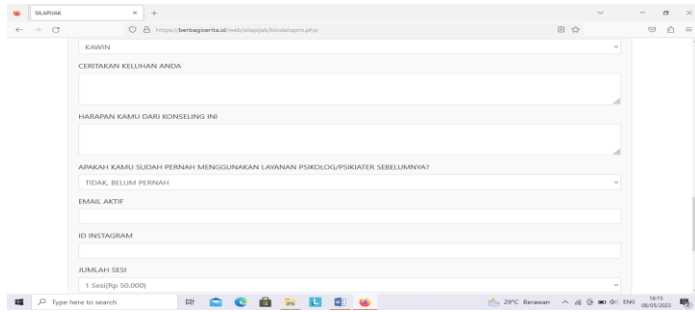


Gambar 4.3

Menu Pendaftaran Konseling Online

Pada menu pendaftaran konseling *online* di Berbagicerita.id terdapat pilihan konseling *online*. Ada dua pilihan konseling premium dan konseling gratis. Diantara pilihan konseling diatas terdapat jadwal yang tersedia saat konseling. Disini nantinya calon konseli bisa memilih jadwal, konselor atau psikolog dan media yang digunakan saat konseling *online*. Jadi, waktu dan kebutuhan konseling *online* bisa disesuaikan dengan kebutuhan calon konseli. Namun antara konseling premium dan gratis ini berbeda pada konseling premium klien dikenakan biaya sebesar Rp. 50.000 per sesi konseling dan untuk konseling gratis klien tidak dikenakan biaya registrasi. Namun, dalam konseling gratis media yang digunakan konseli hanya media Instagram dan tidak bisa memilih psikolog atau konselor hanya saja memilih jadwal saat konseling. Berikut gambar menu konseling premium dan konseling gratis²³.

²³ Observasi langsung di Website Berbagicerita.id, Pada tanggal 28 Maret 2023.



Gambar 4.4
Menu Konseling Premium



Gambar 4.5
Menu Konseling Gratis

Pada menu konseling gratis banyak sekali peminatnya sehingga Berbagicerita.id membatasi konseling. Ketika jadwal sudah penuh menu ini tidak bisa diakses hanya saja ketika jadwal yang kosong klien bisa mengakses pada menu ini. Pendaftaran konseling gratis di buka satu kali per priode konseling.

Lebih lanjut hasil wawancara pribadi dengan Kak Lidia selaku psikolog yang ada di Berbagicerita.id menjelaskan tentang bagaimana proses pelaksanaan konseling *online* di berbagicerita.id bahwasanya:

“Pendaftaran konseling *online*, klien diminta untuk mendaftar melalui website Berbagicerita.id agar nanti data dari klien masuk di databse Berbagicerita. Sehingga nantinya konselor akan mendapatkan data mengenai identitas, keluhan dari klien. Setelah itu klien akan

mendapatkan pesan konfirmasi via e-mail Berbagicerita.”²⁴

Berdasarkan hasil wawancara dengan psikolog, penulis mendapat informasi bahwasanya pendaftaran konseling *online* ini calon klien mendaftar melalui website di Berbagicerita.id. Nantinya data dari klien bisa masuk database berbagicerita.id dan setelah itu nanti untuk pelaksanaan konseling bisa melalui media yang sudah dipilih oleh konseli. Di menu website Berbagicerita.id terdapat pendaftaran konseling *online* seperti gambar 4.1. Dalam website Berbagicerita.id calon konseli bisa memilih media yang digunakan saat konseling *online*. Seperti konseling Instagram yang artinya saat konseling *online* dengan teks via Instagram dan konseling *google meet* yang artinya konseling *online* dengan telepon via *google meet*²⁵.

Lebih lanjut, kak Lidia menuturkan bahwasanya:

“Media di berbagicerita.id ada dua pertama melalui *voice call* yang kedua *texting* yang *texting* dilakukan di Instagram sedangkan yang *voice call* dilakukan di *google meet*”²⁶.

Berdasarkan hasil wawancara dengan psikolog Berbagicerita.id untuk media yang digunakan saat konseling *online* di Berbagicerita.id ini bisa melalui *voice call* ataupun chat. Didalam website Berbagicerita.id terdapat fitur untuk diakses bagi cara calon pengguna konseling *online*. Hal ini juga seperti yang diungkapkan Kak Lidia selaku psikolog Berbagicerita.id bahwa media yang digunakan saat konseling *online* bisa melalui *voice call* dan instagram.

Hal tersebut juga di dukung juga oleh jawaban *google form* dari klien yang melakukan konseling *online* di Berbagicerita.id. Bahwa media yang digunakan masing-masing klien berbeda-beda seperti menggunakan chat lewat Instagram dan *voice call* lewat *google meeting*²⁷. Untuk pelaksanaan konseling *online* dilakukan sebagai upaya untuk klien bisa mengatasi permasalahannya. Dimana konseling *online* merupakan salah satu pemberian bantuan dari konselor kepada

²⁴Lidia Natalia, Selaku psikolog Berbagicerita.id, wawancara oleh penulis, 4 April 2023, Wawancara 2. Transkrip.

²⁵ Observasi langsung di Website Berbagicerita.id, 28 Maret 2023.

²⁶ Lidia Natalia, Selaku psikolog Berbagicerita.id, wawancara oleh penulis, 4 April 2023, Wawancara 2. Transkrip.

²⁷ Sri Endah Ayu Kumala, “Hasil Google Form Dari Pengguna Konseling Online, 30 April 2023.”

klien dengan menggunakan teknologi yang menghubungkan ke internet.

Kak Lidia juga kembali menuturkan bahwasannya:

“Pada tahap persiapan masing-masing menyiapkan device nya masing dan jaringan yang capable dan pada proses konseling di buka dengan probing dan setelah konseling mengirimkan link feedback”²⁸.

Hasil wawancara dengan psikologis bahwasanya pelaksanaan konseling ada tiga tahapan yang dilalui saat konseling online yang *pertama* ada tahapan persiapan pada tahap ini konseli maupun konselor menyiapkan device dan jaringan masing-masing. *Kedua* yaitu proses konseling pada tahap ini konselor melakukan pemeriksaan kepada konseli dan tahap *ketiga* yaitu pasca konseling konseli memberikan feedback saat melakukan konseling.

Terkait informasi diatas bahwa tahapan pelaksanaan konseling *online* sangat penting dilalui. Karena untuk berjalannya konseling *online* yang efektif harus melalui beberapa tahapan diatas. Hal ini sejalan dengan hasil jawaban *google form* dari konseli yang melakukan konseling *online* proses konseling online di Berbagicerita.id sangat mudah dan efektif²⁹.

Berbagicerita.id menyediakan layanan konseling *online* gratis yang bisa digunakan oleh masyarakat. Dengan adanya konseling *online* gratis ini dapat membantu masyarakat terutama bagi yang mempunyai permasalahan dalam kehidupannya sehingga membutuhkan psikolog atau konselor. Layanan konseling gratis yang dimana nantinya klien bisa melakukan konseling secara gratis tidak dipunggut biaya apapun. Selain konseling *online* gratis di Berbagicerita.id ada juga konseling premium. Antara konseling gratis dan preium perbedaanya hanya saja dalam orang yang menangani saat konseling *online*. Untuk menu didalam konseling premium dan gratis bisa dilihat pada gambar 4.3 dan 4.4³⁰. Hal ini seperti yang disampaikan oleh kak Lidia selaku psikolog Berbagicerita.id bahwasanya:

²⁸Lidia Natalia, Selaku psikolog Berbagicerita.id, wawancara oleh penulis, 4 April 2023, Wawancara 2. Transkrip.

²⁹ Sri Endah Ayu Kumala, “Hasil Google Form Dari Pengguna Konseling *Online*, 30 April 2023.”

³⁰ Observasi langsung di Website Berbagicerita.id, 28 Maret 2023.

“Berbagicerita.id menyediakan layanan konseling premium, gratis dan psikoedukasi. Namun ada perbedaan antara konseling *online* gratis ini dari yang menangani saat konseling itu dari volunteer atau konselor yang baru bergabung di Berbagicerita.id sementara konseling premium itu yang menangani dari psikolog yang sudah mendapat pelatihan di Berbagicerita.id selama satu tahun³¹.

Jadi dalam pelaksanaan konseling *online* di Berbagicerita.id telah dilakukan dengan terstruktur mulai dari pendaftaran hingga selesai proses konseling. Proses konseling *online* tersebut lebih fleksibel karena bisa dilakukan dimana saja dan bisa menggunakan media yang mudah digunakan. Dalam pelaksanaan konseling *online* di Berbagicerita.id ini sangat mudah digunakan apalagi konseling *online* bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja. Jadi bisa menyesuaikan jadwal waktu luang kita. Seperti halnya hasil jawaban *google form* dari klien yang melakukan konseling *online* di Berbagicerita.id yang mengungkapkan bahwa konseling *online* ini cukup mudah karena bisa dilakukan dimana saja dan waktunya lebih fleksibel bisa menentukan sendiri³².

Pelaksanaan konseling online di Berbagicerita.id berguna untuk mengatasi berbagai permasalahan yang dialami oleh klien. Dalam hasil jawaban *google form* juga menyebutkan terdapat perubahan dari klien setelah melakukan konseling *online*. Tentu setiap perubahan yang dialami klien berbeda-beda. Seperti: setelah melakukan konseling *online* ada yang jauh lebih tenang karena sudah bisa untuk meluapkan apa yang ada dalam dirinya seperti halnya yang diungkapkan oleh klien HKNK, bahwasanya:

“Saya lebih tenang dan mudah tidur”³³.

Lebih lanjut RY juga mengungkapkan bahwa:

“Ya jadi lebih tenang”³⁴.

³¹ Lidia Natalia, Selaku psikolog Berbagicerita.id, wawancara oleh penulis, 4 April 2023, Wawancara 2, Transkrip.

³² Sri Endah Ayu Kumala, “Hasil Google Form Dari Pengguna Konseling *Online*, 30 April 2023.”

³³ HKNK, Selaku klien Berbagicerita.id, Hasil Jawaban Google Form oleh penulis, 29 April 2023, Hasil jawaban 1, Transkrip.

³⁴ RY, Selaku klien Berbagicerita.id, Hasil Jawaban Google Form oleh penulis, 29 April 2023, Hasil jawaban 2, Transkrip.

Lebih lanjut DL juga menuturkan bahwa:

“Lebih tenang dan lega”³⁵.

Lebih lanjut N juga menyampaikan bahwa:

“Meskipun tidak 100% saya merasakan perubahan pada pikiran dan hati saya, tetapi alhamdulillah setelah konseling online hati saya sedikit plong, mood saya juga berubah”.³⁶

Selain itu juga perubahan yang dialami oleh klien yang merasakan perubahan dengan bisa berfikir untuk kedepannya langkah apa yang harus diambil agar nantinya klien bisa mengatasi permasalahannya sendiri dengan saran dan masukan dari konselor. Dari permasalahan klien yang dialami tentunya berbeda jadi perubahan yang dialami oleh masing-masing klien juga berbeda. Seperti halnya yang yang diungkapkan oleh NNT bahwasanya:

“Pada saat itu bisa langsung mikir apa yang harus dilakuin pada saat itu juga dulu masalah kuliah terkait organisasi kan nggak terlalu komplek jadi aku mikir harus lakuin gini-gini gitu. Jadi aku lakuin saran-saran dari konselor dan psikolog nya kayak gitu”³⁷.

Lebih lanjut RO juga menyampaikan bahwa:

“Jadi tahu untuk mengambil keputusan kedepannya”³⁸.

Lebih lanjut S juga menuturkan bahwa:

“Jadi bisa mengontrol emosi, bisa mengungkapkan segala permasalahan yang tidak bisa diungkapkan kedalam tulisan”³⁹.

Lebih lanjut LIKS juga mengungkapkan bahwa:

“Saya jadi mengetahui bagaimana mengatasi emosi saat meledak hal apa yang bisa dan perlu saya lakukan saat berada di situasi yang sulit”⁴⁰

³⁵ DL, Selaku klien Berbagicerita.id, Hasil Jawaban Google Form oleh penulis, 29 April 2023, Hasil jawaban 4, Transkrip.

³⁶ N, Selaku klien Berbagicerita.id, Hasil Jawaban Google Form oleh penulis, 16 Juni 2023, Hasil jawaban 9. Transkrip.

³⁷ NNT, Selaku klien Berbagicerita.id, Wawancara penulis, 12 April 2023, Wawancara 2, Transkrip.

³⁸ RO, Selaku klien Berbagicerita.id, Hasil Jawaban Google Form oleh penulis, 29 April 2023, Hasil jawaban 3, Transkrip.

³⁹ S, Selaku klien Berbagicerita.id, Hasil Jawaban Google Form oleh penulis, 14 Juni 2023, Hasil jawaban 6, Transkrip.

⁴⁰ LIKS, Selaku klien Berbagicerita.id, Hasil Jawaban Google Form oleh penulis, 14 Juni 2023, Hasil jawaban 8, Transkrip.

Lebih lanjut CN juga mengungkapkan bahwa:

“Perubahan dapat mengurangi serangan panik attack dan tidak melukai diri sendiri lagi”⁴¹.

Berdasarkan hasil jawaban *google form* tersebut dapat dilihat bahwa konseli yang mengalami permasalahan saat melakukan konseling *online* di *Berbagicerita.id* menjadi terbantu. Dengan demikian terdapat implementasi konseling *online* *Berbagicerita.id* dalam membantu mengatasi permasalahan penggunanya.

Selain sebagai wadah untuk berkonsultasi oleh masyarakat, *berbagicerita.id* juga memberikan pelayanan psikoedukasi tentang kesehatan mental dengan berbagai macam tema mengenai kesehatan mental yang di *upload* pada media sosial Instagram *berbagicerita.id*. Begitu juga terdapat kata-kata motivasi guna mengambil semangat untuk menjalani kehidupan yang baik⁴². berikut gambar *feed* Instagram *Berbagicerita.id*



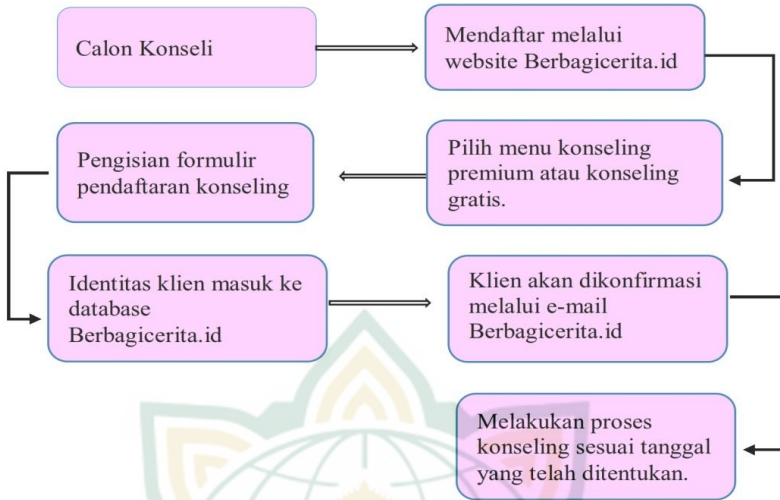
Gambar 4.6

Feed Instagram Berbagicerita.id Tahun 2023

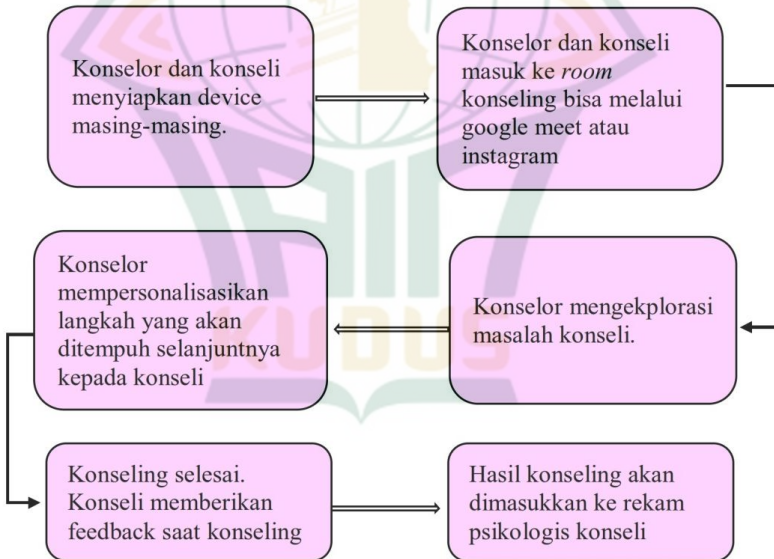
Melihat hal tersebut sesuatu yang sangat penting apalagi di era digital ini, bahwa banyak masyarakat yang membutuhkan konsultasi dengan psikologi ataupun konselor secara *online*. Walaupun di dalam dunia nyata para konseli belum begitu mengenal psikolog ataupun konselor saat melakukan konseling *online* namun mereka begitu sangat percaya untuk melakukan konsultasi mengenai permasalahan yang ada dalam kehidupannya tanpa adanya batasan. Berikut saya simpulkan prosedur pendaftaran dan prosedur proses konseling *online* di *Berbagicerita.id*

⁴¹ CN, Selaku klien *Berbagicerita.id*, Hasil Jawaban *Google Form* oleh penulis, 14 Juni 2023, Hasil jawaban 7, Transkrip.

⁴² Observasi di Instagram *Berbagicerita.id*, 28 Maret 2023



Gambar 4.7
Alur Pendaftaran Konseling Online di Berbagicerita.id



Gambar 4.8
Alur Proses Konseling Online di Berbagicerita.id

Dalam pertanyaan diatas bahwa implementasi konseling *online* di Berbagicerita.id cukup baik mulai dari proses pendaftaran konseling klien lalu proses pelaksanaan konseling online hingga terdapat perubahan dalam diri klien sendiri

meskipun tiap perubahan dari klien berbeda-beda tergantung dengan klien mengatasi masalah tersebut.

3. Hambatan Konseling *Online* Berbagicerita.Id dalam Membantu Mengatasi Permasalahan Penggunanya

Dalam pelaksanaan konseling *online* di Berbagicerita.id, konselor ataupun klien tentunya sudah mempersiapkan media agar proses konseling *online* dapat berjalan dengan lancar untuk mendapatkan hasil yang diharapkan. Namun tidak menutup kemungkinan jika proses konseling *online* akan menemui beberapa hambatan yang dirasakan oleh konselor maupun klien. Proses pelaksanaan konseling *online* yang mengharuskan konselor maupun menggunakan media yang menghubungkan ke internet tidak menutup kemungkinan antara konselor maupun klien terkendala dengan jaringan. Kendalanya selanjutnya yaitu yang dimana klien dan konselor tidak berada disatu tempat ketika dalam proses konseling klien tidak dalam suasana yang kondusif itu juga yang membuat hambatan dalam proses konseling.

Konseling online adalah proses pemberian bantuan dengan format jarak jauh yang dimana narata konselor dengan klien tidak dalam satu tempat. Hal ini yang menyebabkan terkendala nya proses konseling online antara lain:

a. Jaringan internet yang tidak baik

Kendala dalam pelaksanaan konseling online dalam membantu mengatasi permasalahan penggunanya antara lain terkendala oleh jaringan internet yang tidak baik yang bisa menghambat proses konseling *online*. Jaringan internet sangat penting dalam pelaksanaan konseling *online* dengan tanpa adanya pertemuan pasti membutuhkan jaringan internet yang lancar agar proses konseling berjaan dengan baik. Hal tersebut juga diungkapkan Kak Lidia selaku psikolog Berbagicerita bahwasanya:

“Ya pasti ada yang pertama itu terekndala oleh jaringan itu menjadi salah satu keterbatasan kita, kedua suasana yang tidak kondusif, kemudian berkaitan dengan device ketidak siapan device dari kliennya⁴³”.

Konseling *online* salah satu kegiatan konseling yang dilaksanakan dengan jaringan internet. Dimana layanan konseling ini dilakukan melalui media internet. Dalam melaksanakan konseling *online* tentunya harus

⁴³ Lidia Natalia, Selaku psikolog Berbagicerita.id, wawancara oleh penulis, 4 April 2023, Wawancara 2, Transkrip.

mempersiapkan device dari masing-masing konselor ataupun klien bisa menggunakan komputer, laptop atau telephone. Karena konseling *online* ini dilakukan secara daring harus memerlukan jaringan internet yang stabil, ketika jaringan internet tidak stabil nantinya bisa menghambat proses konseling *online*. Seperti halnya yang dirasakan oleh klien RY bahwasanya hambatan yang dirasakan yaitu:

“Sinyal”⁴⁴.

Lebih lanjut SP juga mengungkapkan bahwa:

“Hanya kendala koneksi”⁴⁵.

Lebih lanjut S juga menyampaikan bahwa:

“Jaringan”⁴⁶.

Lebih lanjut N juga menunturkan bahwa:

“Koneksi internet saya yang tidak stabil dan tempat, karena saya pada saat itu dirumah jadi saya kurang leluasa kurang nyaman untuk bercerita”⁴⁷.

Oleh karena itu, jaringan internet sangat penting dalam proses berjalannya konseling *online* supaya waktu yang sudah diluangkan oleh konselor maupun klien tidak sia-sia. Klien maupuan sebisa mungkin menyiapkan jarring yang baik pada saat proses konseling.

b. Adanya kesalahpahaman antara konselor dengan klien

Konseling *online* yang dilaksanakan dengan jarak jauh mengakibatkan kesalahpahaman antara konselor dengan klien. Hal ini terjadi karena konselor tidak bisa secara langsung melihat Bahasa tubuh dari klien sehingga konselor sulit untuk memahaminya. Hal tersebut juga dirasakan oleh klien.

Begitupun juga dari saat melakukan konseling konselor maupun klien harus dalam suasana yang tenang dan kondusif. Hal ini sangat penting untuk menyiapkan ruangan yang aman dan nyaman karena itu bisa mempermudah keterbukaan dengan psikolog ketika takut merasa terdengar oleh keluarga

⁴⁴ RY, Selaku klien Berbagicerita.id, Hasil Jawaban Google Form oleh penulis, 29 April 2023, Hasil jawaban . Transkrip.

⁴⁵ SP, Selaku klien Berbagicerita.id, Hasil Jawaban Google Form oleh penulis, 29 April 2023, Hasil jawaban 5, Transkrip.

⁴⁶ S, Selaku klien Berbagicerita.id, Hasil Jawaban Google Form oleh penulis, 14 Juni 2023, Hasil jawaban 6 Transkrip.

⁴⁷ N, Selaku klien Berbagicerita.id, Hasil Jawaban Google Form oleh penulis, 14 Juni 2023, Hasil jawaban 9, Transkrip.

lainnya. Seperti hambatan yang dirasakan oleh HKNK bahwasanya hambatan yang dirasakan yaitu:

“Kurang ekspresif dalam meluapkan perasaan berbeda ketika *offline* saya lebih bisa meluapkan emosi saya saat sedang konseling”⁴⁸.

Lebih lanjut LIKS juga mengungkapkan bahwa:

“Sedikit kesalahpahaman maksud cerita saya, namun setelah itu diluruskan kembali”⁴⁹.

Lebih lanjut NNT juga mengungkapkan bahwa:

“Karena waktu itu *texting* jadi tidak ada masalah jaringan tapi terkait waktu. Jadi misalkan *texting* lama ya. Karena waktu itu baru pertama kali konseling jadi aku belum nyiapin apa-apa nih gitu belum nyiapin catatan atau apa disitu aku ngerasa kehambat karena *texting* dari konselornya juga lama terus tidak bisa baca nada suara gitu aja”⁵⁰.

Dalam hasil jawaban *google form* mengenai hambatan yang klien rasakan saat konseling *online* berbeda-beda⁵¹. Berdasarkan ungkapan diatas antara konselor dan konseli bahwa kendala yang dialami oleh masing-masing informan berbeda adanya klien yang sulit untuk mengakses jaringan internet. Kemudian klien yang belum mempersiapkan apa-apa dan lama saat proses konseling. Kondisi lain juga klien merasa kurang ekspresif saat melakukan konseling *online*. Hambatan lain juga dirasakan konselor saat konseling kurangnya suasana yang kondusif dan saat konseling juga konselor menunggu klien untuk masuk di ruang konseling. Untuk mengatasi hambatan tersebut konselor juga memberikan perpanjangan waktu apabila dalam proses konseling berjalan terkendala oleh jaringan internet. Sementara dalam proses pelaksanaan konseling *online* juga Berbagicerita.id menawarkan media yang digunakan bisa melalui *voice call* yang nantinya klien maupun konselor bisa ekspresif karena bisa membaca tubuh dari konselor maupun klien.

⁴⁸ HKNK, Selaku klien Berbagicerita.id, Hasil Jawaban Google Form oleh penulis, 29 April 2023, Hasil jawaban 1, Transkrip.

⁴⁹ LIKS, Selaku klien Berbagicerita.id, Hasil Jawaban Google Form oleh penulis, 14 Juni 2023, Hasil jawaban 8, Transkrip.

⁵⁰ NNT, Selaku klien Berbagicerita.id, Hasil wawancara oleh penulis, wawancara 2, Transkrip.

⁵¹ Sri Endah Ayu Kumala, Hasil Google Form Dari Pengguna Konseling *Online* Berbagicerita.id, 30 April 2023.

C. Analisis Data Penelitian

1. Permasalahan Pengguna Konseling Online di Berbagicerita.id

Dalam kehidupan manusia akan selalu menghadapi sebuah permasalahan. Dalam menjalani kehidupan sehari-hari manusia tidak selalu dalam kondisi bahagia. Namun bisa mengalami musibah, nikmat, susah, senang, sedih bahkan bisa merasakan kesuksesan diluar rencananya. Semuanya datang silih berganti seperti roda yang berputar kadang diatas dan kadang dibawah.

Dari hasil penelitian yang dilakukan kepada konseli yang pernah melakukan konseling *online* di Berbagicerita.id pada Tahun 2023 melalui *Goggle Form* serta *zoom meeting* yang memiliki permasalahan diantaranya permasalahan keluarga, relasi sosial, pekerjaan, permasalahan pribadi dan sosial.

Setiap kehidupan pasti tidak jauh dari sebuah permasalahan dan dari sebuah permasalahan pasti ada hikmah yang diambil dari setiap permasalahan tersebut seperti yang diungkapkan oleh M. Hamdan Bakran Adz-Dzaky (dalam Tohirin) mengklasifikasikan masalah individu sebagai berikut:

- a. Masalah individu yang berhubungan dengan Tuhannya
- b. Masalah individu yang berhubungan dengan dirinya sendiri
- c. Masalah individu yang berhubungan dengan lingkungan keluarga
- d. Masalah individu yang berhubungan dengan lingkungan pekerjaan
- e. Masalah individu yang berhubungan dengan lingkungan sosialnya.

Dari penjelasan M. Hamdan bisa disimpulkan dalam kehidupannya manusia saling membutuhkan satu sama lain. Oleh karena itu manusia bisa membangun hubungan sosial guna mencapai tujuan yang diharapkannya⁵².

Setiap orang pasti mempunyai masalah, tidak ada orang yang yang tidak mempunyai masalah hanya saja permasalahan setiap orang berbeda-beda. Dari setiap permasalahan terkadang terasa berat untuk dijalani, sehingga membuat manusia terasa menderita saat mengalami sebuah permasalahan. Begitu juga terdapat banyak ayat Al-Qura'an permasalahan yang harus dihadapi

⁵² Tohirin, *Bimbingan Dan Konseling Di Sekolah Dan Madrasah* (Jakarta: PT Raja grafindo Persada, 2015).

وَالْعَصْرِ إِنَّ الْإِنْسَانَ لَفِي خُسْرٍ إِلَّا الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَتَوَاصَوْا بِالْحَقِّ وَتَوَاصَوْا بِالصَّبْرِ

Artinya: “Demi masa, sesungguhnya manusia itu benar-benar dalam kerugian kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal saleh dan nasehat menasehati supaya menetapi kesabaran”.

Dalam Q.S. al-Baqarah/2:286, Allah SWT, berfirman:

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ رَبَّنَا لَا تُؤَاخِذْنَا إِنْ نَسِينَا أَوْ أَخْطَأْنَا رَبَّنَا وَلَا تَحْمِلْ عَلَيْنَا إِكْرَامًا كَمَا حَمَلْتَهُ عَلَى الَّذِينَ مِنْ قَبْلِنَا رَبَّنَا وَلَا تُحَمِّلْنَا مَا لَا طَاقَةَ لَنَا بِهِ وَاعْفُ عَنَّا وَاعْفِرْ لَنَا وَارْحَمْنَا أَنْتَ مَوْلَانَا فَانصُرْنَا عَلَى الْقَوْمِ الْكَافِرِينَ

Artinya: “Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Ia mendapat pahala (dari kebajikan) yang diusahakannya dan ia mendapat siksa (dari kejahatan) yang dikerjakannya. (Mereka berdoa): "Ya Tuhan kami, janganlah Engkau hukum kami jika kami lupa atau kami tersalah. Ya Tuhan kami, janganlah Engkau bebankan kepada kami beban yang berat sebagaimana Engkau bebankan kepada orang-orang sebelum kami. Ya Tuhan kami, janganlah Engkau pikulkan kepada kami apa yang tak sanggup kami memikulnya. Beri maafilah kami; ampunilah kami; dan rahmatilah kami. Engkaulah Penolong kami, maka tolonglah kami terhadap kaum yang kafir”.

Dalam Q.S. al-a'raf/7:42, Allah berfirman:

وَالَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ لَا نُكَلِّفُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا أُولَئِكَ أَصْحَابُ الْجَنَّةِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

Artinya: “dan orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal-amal yang saleh, Kami tidak memikulkan kewajiban kepada diri seseorang melainkan sekedar kesanggupannya, mereka itulah penghuni-penghuni surga; mereka kekal di dalamnya”

Dari ketiga ayat diatas menjelaskan bahwa dalam kehidupan manusia pastinya akan mengahdapi sebuah permasalahan. Namun, Allah tidak akan membebani manusia du luar batas kemampuannya. Karena Allah menganugerahkan beragam kemampuan agar disetiap permasalahan dapat terselesaikan. Tetapi kemampuan itu tergantung dari manusia sejauh mana bisa mengaktualisasikan potensi dirinya. Allah tidak akan memberikan permasalahan tanpa adanya cara penyelsaiannya.

Dalam menyelesaikan suatu permasalahan yang dilakukan pertama adalah pengenalan masalah hal ini adalah yang paling penting dalam proses menyelesaikan permasalahan. Untuk itu dibutuhkan bantuan professional untuk menyikapi suatu permasalahan, yaitu dengan adanya layanan konseling.

Menurut Krumboltz (dalam Anizar Rahayu) mendefinisikan bahwa konseling adalah suatu upaya dalam membantu individu dalam jenis perilaku nantinya bisa mengarah pada penyelesaian permasalahan individu⁵³. Biasanya pelaksanaan konseling dilakukan antara konselor dengan klien secara tatap muka. Namun, dengan hadirnya teknologi di era sekarang membuat layanan konseling tidak hanya dilakukan secara tatap muka (*face to face*), namun bisa dilakukan dengan jarak jauh yang dibantu dengan teknologi bisa disebut dengan istilah konseling *online*⁵⁴. Apalagi sekarang banyak sekali platform yang membuka layanan konseling *online* salah satunya adalah platform Berbagicerita.id. Berbagicerita.id ini sudah menangani berbagai macam masalah klien.

Melihat berbagai permasalahan yang ada pada pengguna konseling *online* di Berbagicerita.id yang dibantu dalam pemecahan sebuah permasalahannya atau hanya sekedar untuk mencurahkan permasalahannya terbantu dengan adanya konseling *online* di Berbagicerita.id. Disini klien dapat menceritakan apapun permasalahan yang ada pada diri klien agar nanti nya permasalahan cepat terselesaikan.

Berbagicerita.id mampu menerapkan konseling *online* kepada orang-orang yang membutuhkan bantuan dalam menghadapi permasalahan yang ada. Banyak juga ayat Al-Qur'an

⁵³ Dr. Anizar Rahayu, *Psikologi Konseling Teori & Pratik* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2022), 158.

⁵⁴ Nurussakinah Daulay dkk, *Panduan Praktis Konseling Online Bagi Konselor* (Medan: Umsu Press, 2022), 3.

yang menerangkan tentang konsep konseling seperti halnya penggalan QS Ali Imran ayat 159 yang berbunyi:

وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ

Ayat tersebut menerangkan bahwa Bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Bahwasanya dalam konseling, konselor sebagai pemimpin yang harus mendengarkan yang menjadi keluhan klien, menanyakan permasalahan yang sedang dihadapi klien dan meluangkan waktu untuk membantu mengatasi permasalahan klien. Saat memberikan jalan keluar terhadap permasalahan klien konselor juga mendiskusikan terhadap klien apakah nanti solusi tersebut berdampak kerugian pada klien atau tidak. Dengan hal itu diharapkan permasalahan yang dimiliki klien bisa terpecahkan dengan bermusyawarah solusi yang terbaik dan dengan jalan yang benar yang diridhai Allah⁵⁵.

Melihat hal tersebut, dapat dinyatakan penting melakukan konseling guna mengurangi permasalahan yang mungkin terjadi di dalam kehidupan. Begitu juga platform konseling *online* Berbagicerita.id sebagai media yang banyak digunakan kalangan masyarakat di era digital seperti ini, maka hal tersebut menjadi peran khusus dalam menerapkan konseling *online* terlebih konseling *online* ini bisa diakses kapan pun dan dimanapun, sehingga mampu membantu memberikan pemahaman dan pemecahan permasalahan kepada masyarakat untuk menjalani kehidupan yang lebih tenang.

Setiap individu memiliki permasalahan yang beragam. Setiap masalah harus segera ditangani oleh agar tidak menimbulkan masalah yang baru. Konseling *online* dapat mengatasi permasalahan klien yang berkaitan dengan permasalahan pribadi, keluarga, pekerjaan dan pribadi sosial. Konseling online sangat efektif dalam membantu mengatasi permasalahan dengan media teknologi di era sekarang. Meskipun dengan format jarak jauh dalam pelaksanaannya. Konseling online Berbagicerita.id juga memberikan pendekatan konseling kepada klien sesuai dengan klien alami. Seperti permasalahan keluarga yang dimana konselor memberikan pendekatan konseling behaviorial. Behaviorial adalah pendekatan yang diperlukan adanya suatu perubahan pikiran, perasaan dan perilaku. Sementara permasalahan pekerjaan konselor

⁵⁵ Chasanah, Uswatun, "Konsep Bimbingan Konseling Islam Dalam Al-Qur'an Surat Ali Imran Ayat 159-160," 2016, 1–23. Hal 10.

memberikan pendekatan konseling trait and factor yang digunakan untuk mengukur klien seperti bakat, minat, tingkah laku pribadinya. Selanjutnya permasalahan pribadi konselor memberikan pendekatan client centered yang difokuskan konselor akan membantu klien dalam mengembangkan kepribadiannya dengan cara menemukan keseiapsediaan dari klien untuk memecahkan masalah-masalah. Lalu permasalahan pribadi sosial konselor memberikan pendekatan gestalt kepada klien yang memiliki permasalahan pribadi sosial dengan berfokus pada bagaimana perilaku dan peran yang belum selesai dari masa lalu yang mengganggu fungsi efektif dimasa sekarang⁵⁶

Berdasarkan teori dan hasil penelitian diatas bahwa, peneliti menemukan bahwa dalam mengatasi permasalahan dari klien Berbagicerita.id dalam pelaksanaan konseling online nya Berbagicerita.id menggunakan pendekatan konseling pada umumnya. Dalam permasalahan mengatasi permasalahan keluarga konselor memberikan pendekatan behavioral guna memberikan intervensi kepada klien agar nantinya bisa menciptakan keharmonisan dalam keluarga. Sementara dalam mengatasi permasalahan pekerjaan konselor memberikan pendekatan konseling trait and factor karena pendekatan ini sesuai dengan permasalahan dari kliennya mengenai pekerjaan. Sementara permasalahan pribadi bisa konselor Berbagicerita.id menggunakan client centered yang berguna untuk memusatkan kepada klien untuk mengatasi permasalahannya sendiri. Sementara permasalahan pribadi dan sosial yang sudah diungkapkan oleh klien bisa menggunakan gestalt agar klien bisa melawan rasa trauma yang sudah mendalam.

2. Implementasi Konseling Online Berbagicerita.id dalam Membantu Mengatasi Permasalahan Penggunanya

Memasuki era globalisasi semakin banyak diciptakannya teknologi yang digunakan dalam berbagai bidang keilmuan untuk dipermudah pekerjaan serta pembelajaran yang akan dilaksanakan. Pelaksanaan pekerjaan dan pembelajaran menggunakan teknologi digunakan juga oleh layanan konseling. Menurut Willis S. Sofyan konseling adalah proses yang terjadi antara individu yang mengalami permasalahan yang tidak bisa diatasinya, dengan petugas profesional yang sudah memperoleh

⁵⁶ Setiawan Andi, *Pendekatan-pendekatan konseling (Teori dan Aplikasi)*, (Yogyakarta: Deepublish 2018), 32-146.

latihan dan pengalaman untuk membantu agar klien bisa memecahkan masalahnya⁵⁷.

Meningkatnya penggunaan internet terutama pada masa pandemi covid-19 yang dapat menyebabkan tidak terbatasnya layanan pada pemenuhan kebutuhan di internet. Saat ini, layanan konseling dapatkan dilaksanakan secara *online* dan semua orang bisa mengaksesnya melalui berbagai mode komunikasi baik secara *synchronous* seperti melalui aplikasi *zoom meeting* dan *google meeting* serta *asynchronous* seperti melalui e-mail. Konseling *online* berarti bantuan konseling yang di berikan secara professional oleh konselor dimana konseli dan konselor berkomunikasi melalui alat eletronik lokasi konseli dan konselor yang berbeda dengan menggunakan *smartphone* atau komputer⁵⁸.

Menurut Kraus dkk (dalam Nurussakinah dkk 2022) bahwa modalitas konseling *online* terbagi menjadi dua yaitu *synchronous* dan *asynchronous*. Yang dimaksud dengan *synchronous* adalah komunikasi dengan menggunakan video sehingga terjadinya komunikasi tatap muka dan chat-text berkomunikasi melalui teks seperti whatsapp atau telegram. Sementara *asynchronous* adalah komunikasi satu arah. Untuk layanan konseling *online* di Berbagicerita.id telah dilaksanakan menggunakan *synchronous* dengan baik menggunakan *voice call* yang dilakukan melalui media *google meeting* atau *zoom meeting* dan *chat* dilakukan melalui media Instagram. Untuk media yang digunakan saat konseling *online* klien bisa memilih media tersebut sesuai dengan kenyamanan dari klien.

Adapun proses pelaksanaan konseling *online* di Berbagicerita.id bahwasanya proses konseling *online* dilakukan melalui website Berbagicerita.id. Dalam website tersebut klien diminta untuk mendaftar terlebih dahulu agar data klien bisa masuk ke database Berbagicerita.id. Hal ini sangat efektif dilakukan karena penggunaanya mudah dan bagi seseorang yang ingin melakukan konseling *online* juga dapat membantu menyelesaikan permasalahannya. Karena bagi sebagian orang yang enggan menceritakan permasalahannya secara langsung

⁵⁷ Henni Syafriana dan Abdillah, *Bimbingan Konseling Konsep, Teori Dan Implikasinya* (Medan: LPPPI, 2019), 6.

⁵⁸ Eem Munawaroh dkk., "Indonesian Journal of Guidance and Counseling: Theory and Application Analisis Isu Etis Dalam Konseling Online Dan Rekomendasi Untuk Perbaikan Praktik Di Masa Depan," *Ijgc* 10, no. 2 (2021): 24–34, <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/jbk>, hal 24.

karena malu atau takut akan dibilang negatif oleh lingkungannya sekitarnya.

Menurut Ifidil dan Ardi (2013) dalam konseling *online* ada beberapa tahapan yang dilakukan saat konseling *online*. Jadi tahapan konseling *online* di sebagai berikut: Tahap *Pertama* persiapan pada tahap persiapan ada dua poin yang harus disiapkan saat pelaksanaan konseling *online* adalah memperispkan Hardware (perangkat keras) seperti komputer, laptop atau handpone yang dapat terkoneksi melalui internet. Selanjutnya mempersiapkan software (perangkat lunak) seperti program-program yang mendukung kegiatan konseling, anantara lain akun e-mail atau sosial media. Tahap *Kedua* proses konseling dalam proses konseling *online* ini tidak jauh berbeda dengan konseling pada umumnya, perbedaanya terletak pada tahap pelaksanaan, konselor dan konseli melakukan komunikasi dengan bantuan perangkat lain, agar nantinya berjalan dengan fleksibel proses konselingnya. Tahap *Ketiga* pasca konseling pada tahap ini tentang tindak lanjut atas proses konseling *online* yang telah dilakukan. Pada tahap ini ada tiga kemungkinan, yaitu: a. proses konseling *online* berhasil, b. layanan konseling dilanjutkan pada proses selanjutnya, c. konseli akan alihkan kepada psikolog atau ahli lain di bidangnya⁵⁹.

Tahapan konseling *online* di berbagicerita.id ada tiga tahapan yaitu: Tahap *pertama*, mempersiapkan software yang digunakan saat konseling bisa menggunakan laptop, komputer atau handphone saat konseling itu tergantung dari konselor ataupun klien. Untuk hardware yang digunakan saat konseling *online* Berbagicerita.id memberikan media digunakan seperti *google meeting* dan Instagram. Konselor dituntut untuk bisa memahami perkembangan teknologi sekarang. Konselor juga harus memperhatikan sistem website maupun media internet agar konselor memberikan pelayanan konseling *online* atas dasar keahlian dengan mempertimbangkan sistem yang paling banyak digunakan oleh para konseli. *Tahap kedua*, proses konseling *online* di Berbagicerita.id ini konselor membangun hubungan baik dengan klien, setelah itu konselor melakukan penyelesaian terhadap klien yang bertujuan agar konselor memperoleh informasi permasalahan yang dialami oleh klien, selanjutnya

⁵⁹ Ifidil dan 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>, 18.

melakukan penafsiran arti terhadap permasalahan yang dialami oleh klien baik tujuan maupun perasaan klien. Nah pada tahap ini juga konselor memberikan penguatan serta mempersonalisasikan langkah yang akan ditempuh selanjutnya kepada klien. Agar klien ini bisa mengambil keputusan yang tepat terhadap permasalahannya sendiri dan terakhir menilai dan mengakhiri konseling, supaya memperoleh informasi dan pemahaman baru. Pada tahap *ketiga*, Di Berbagicerita.id jika pada proses konseling *online* berakhir tidak ada tindak lanjut karena konseling *online* di Berbagicerita.id bukan konsultasi yang berbayar jadi tidak mengharuskan ada jadwal kontrol. Tetapi nantinya konseli akan diminta untuk memberikan feedback saat pelaksanaan konseling, hasil konseling akan dimasukkan ke rekam psikologis klien, jika memang klien memiliki kriteria untuk dirujuk nanti nya klien akan di tawarkan untuk konseling lanjutan dengan psikologi yang ada di Berbagicerita.id.

Menurut Martin (dalam Nurussakinah dkk 2022) ada dua jenis layanan konseling *online*, yaitu: *pertama*, Non interaktif yang bersisian mengenai informasi narasumber sel help atau pertolongan mandiri. *Kedua* Interaktif *synchronous* secara langsung seperti chat atau *instant messaging* dan video conference mapun interaktif *asynchronous* yang secara tidak langsung berupa email⁶⁰.

Kedua jenis layanan tersebut sesuai dengan layanan konseling yang disediakan oleh Berbagicerita.id. Seperti hasil wawancara dengan kak Lidia selaku psikolog di Berbagiceita.id bahwa layanan yang diberikan Berbagicerita.id yaitu: *Pertama*, layanan konseling *online* gratis jadi konseling *online* ini nantinya di tidak dipungut biaya apapun bagi orang yang ingin melakukan konseling *online* di Berbagicerita.id untuk penanganan konseling *online* gratis ditangani oleh vounlunter atau konselor yang baru bergabung di Berbagicerita.id. *Kedua*, layanan konseling *online* yang premium yang biasanya ditangani oleh konselor tau psikolog yang sudah mendapatkan pelatihan selama 1 tahun di Berbagicerita.id. *Ketiga*, layanan psikoedukasi yang di berikan Berbagicerita.id layanan ini diberikan kepada masyarakat tentang apapun yang berkaitan mengenai kesehatan mental. Sehingga nantinya masyarakat bisa memiliki

9. ⁶⁰ Nurussakinah Dauly dkk, *Panduan Praktis Konseling Online Bagi Konselor*,

pengetahuan umum tentang dirinya sendiri dan berbagi cerita dengan orang lain.

Jadi bentuk layanan konseling *online* yang disediakan oleh Berbagicerita.id berupa layanan konseling interaktif *synchronous* yang bisa dilakukan lewat *voice call* ataupun chatting media yang disediakan Berbagicerita.id yaitu Google meet dan Instagram. Sedangkan bentuk layanan non interaktif yang diberikan berupa psikoedukasi yang berfungsi sebagai *self help* yang bersikan tentang permasalahan kesehan mental dan permasalahan sosial. Psikoedukasi ini bisa diakses di Instagram @Berbagicerita.id disajikan dalam bentuk infografis, ilustrasi, gambar dan tentunya di ambil dari sumber penelitian jurnal ilmiah dan para pakar sehingga mudah dipahami oleh masyarakat.

Dari hasil penelitian penulis di platform Berbagicerita.id, dalam pengimplementasian konseling *online* di Berbagicerita.id cukup mudah dan efektif untuk melakukan konseling *online* di Berbagicerita.id. Dari hasil jawaban google form dari klien mengungkapkan bahwa pelaksanaan konseling cukup mudah dan efektif karena bisa menghemat waktu dan biaya transportasi hingga proses pelaksanaannya bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja. Hal ini juga dikuatkan oleh pernyataan kak Lidia bahwa pelaksanaan konseling *online* melalui website Berbagicerita yang dimana saja website tersebut bisa diakses oleh siapapun bagi yang ingin melakukan pendaftaran konseling *online*⁶¹. Terdapat perubahan dari masing-masing klien yang melakukan konseling *online* di Berbagicerita.id hingga klien merasakan perubahan dalam diri klien bisa mengambil keputusan untuk menghadapi permasalahan dari klien tersebut dan merasakan ketenangan dalam menghadapi masalah tersebut. Sehingga permasalahan yang dialami oleh klien bisa diatasi dengan melakukan konseling online di Berbagicerita.id.

3. Hambatan Konseling Online Berbagicerita.id dalam Membantu Mengatasi Permasalahan Penggunanya

Konseling online adalah pemberian bantuan dari konselor yang dimana klien tidak dalam satu tempat dengan konselor dan proses konseling harus menggunakan teknologi guna berjalannya konseling yang efektif. Namun dalam pelaksanaan konseling online pun bisa terjadi hambatan yang dialami oleh konselor maupun klien hambatan yang biasa terjadi yaitu:

⁶¹ Observasi langsung di Website Berbagicerita.id, 28 Maret 2023.

a. Jaringan internet yang tidak baik

Menurut Koutsonika (dalam Nurussakinah dkk) menjelaskan bahwa konseling *online* dilakukan melalui metode seperti live, chat, telephone, dan video konseling. Oleh karena itu konseling *online* ini dilakukan tidak tatap muka maka di butuhkanlah jaringan internet agar proses konseling ini berjalan dengan efektif⁶².

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pelaksanaan konseling *online* yang dilaksanakan di platform Berbagicerita.id sangat efektif bagi para penggunanya. Namun dalam proses pelaksanaan konseling *online* terdapat kendala yang dialami oleh beberapa konseli. Pelaksanaan konseling *online* juga berjalan lancar apabila fasilitas yang digunakan konseli maupun konselor terpenuhi. Namun, sebaliknya konseling *online* bisa saja tidak dapat terlaksana dengan padamnya listrik, koneksi terganggu, rusaknya perangkat lain yang digunakan atau suasana saat konseling berlangsung.

Untuk kesulitan yang dihadapi klien saat konseling *online* ini bermacam-macam ada yang mengalami kesusahan signal yang membuat klien tersebut terlambat untuk masuk ke sesi konseling *online*. Adanya klien yang belum siap untuk menyediakan device saat mau konseling *online* dan adanya juga dalam saat proses konseling *online* klien tidak dalam suasana yang kondusif yang mengakibatkan terganggunya proses konseling *online*.

b. Adanya kesalahpahaman anatar konselor dengan klien

Proses konseling offline dengan online ini cukup berbeda. Dalam Proses konseling online konselor maupun klien harus memilih kata yang mudah dipahami oleh klien maupun konselor agar nantinya terjadi kesalahpahaman dari konselor maupun klien.

Adanya hambatan saat proses konseling menggunakan chat proses konseling *online* ini merasa lama karena harus mengetik apa yang harus disampaikan, saat konseling menggunakan chat juga klien tidak bisa membaca nada suara apa yang telah disampaikan konselor sehingga saat proses konseling menjadi kurang ekspresif. Terjadinya

9. ⁶² Nurussakinah Dauly dkk, *Panduan Praktis Konseling Online Bagi Konselor*,

kesalahpahaman dalam mengartikan permasalahan klien itu juga membuat terhambat proses konseling

