

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Aplikasi Online *My Counselor*

My Counselor sendiri adalah salah satu pengembangan *start-up* dibidang kesehatan mental berbentuk layanan konseling, bersifat online yang dalam proses pelaksanaannya melalui media *smartphone*, *My Counselor* berada di kampus barat IAIN Kudus JL. Conge Ngembalrejo, Ngembalrejo, Ngembal rejo, Kec. Bae, Kabupaten Kudus Jawa Tengah 59322. *My Counselor* sendiri didirikan sejak tahun 2018, akan tetapi bersifat online pada tahun 2021 dan dari awal hingga saat ini *My Counselor* berusaha semaksimal mungkin dalam memberikan layanan konseling online.¹

Adanya *My Counselor* di latar belakanginya adanya kekurangan tenaga profesional yang mampu mendengarkan orang lain tanpa adanya penghakiman, selain mendengarkan juga melakukan pendampingan, dan mediasi secara psikologi baik di rutan, online ataupun offline, pendiri dari *My Counselor* sendiri adalah Khilman Rofi Azmi, selaku Founder dan Ceo yang menaungi *My Counselor* dan penanggung jawabnya. Di damping oleh M. Dafiq Dhiyaul Haq, selaku pengembang dan management dalam pengaturan alur klien dan pengembangan tim multimedia nya.²

Berdasarkan data pribadi *My Counselor* sejak tahun 2018-2022, terpantau klien yang sudah tertangani 3. 468, yang terperinci 221 konseli terpantau pada tahun 2018-2019, kemudia pada tahun 2020-2021 terdiri dari 1570 klien, pada tahun 2022 terdiri dari 1677 konseli yang datang kepada *My*

¹ IAIN Kudus, “kolaborasi dosen-mahasiswa, BKPI IAIN Kudus luncurkan aplikasi *My Counselor*). Diakses pada tanggal 30 April 2023 dari situs web : <https://iainkudus.ac.id/berita-57399-kolaborasi-dosen-mahasiswa-bkpi-iaain-kudus-luncurkan-aplikasi-my-counselor.html>

² Wawancara dengan M. Dafiq Dhiyaul Haq (development program *My Counselor*) pada tanggal 3 November 2023 di IAIN Kudus

Counselor dengan berbagai latar belakang permasalahan yang ada.³

Konseling *online* bersifat gratis untuk khalayak umum baik masyarakat Indonesia, Dalam kurun waktu kurang lebih 3 tahun *My Counselor* sudah menangani lebih dari 3. 456 sejauh ini dengan 32 orang yang terdiri dari konselor, *volunteer* dan psikolog.⁴ berikut daftar nama-nama yang menjadi tenaga pembantu selama proses layanan konseling, yaitu:⁵

a. Konselor

NO	Nama	Kategori
1	David Ari Setyawan, M. Pd	Konselor profesional
2	Khilman Rofi' Azmi, M. Pd	Konselor profesional
3	Dr. Agus Retnanto, M. Pd	Konselor profesional
4	Arina Fihriyana, M. Pd. Kons	Konselor profsional
5	Farida Ulyani, M.Pd	Konselor Proffesional
6	Moh. Anwar Yasfin, M. Pd	Konselor profesional
7	Hasan Bastomi, M.Pd	Konselor profesional
8	Faricha, M.Pd	Konselor profesional
9	Meta Malihatul Maslahat, M.Pd	Konselor profesional
10	Gama Septiani Maulidiyah, S.Psi., M.Psi., Psikolog	Konselor profesional
11	Laili Maghfiroh, S. Pd	Konselor profesional
12	Siti Liana Nurun Nisa', S. Pd	Konselor profesional
13	Yani Rahma Febriyanti, S. Pd	Konselor profesional
14	Ajeng Rahmi Asyifanie	Konselor profesional
15	Yuliatun, S.Ag, M.si	Konselor profesional
16	Dr. Fatma Laili Khoirun Nisa, M. Si	Konselor profesional
17	Lely Nur Azizah, S. Psi. M. Si	Konselor profesional

³ Wawancara dengan M. Dafiq Dhiyaul Haq (*development program My Counselor*) pada tanggal 3 november 2023 di IAIN Kudus

⁴ Wawancara dengan M. Dafiq Dhiyaul Haq (*Founder My Counselor*) pada tanggal 10 Agustus 2023 di IAIN Kudus

⁵ *My Counselor*. (2021). Diakses pada tanggal 31 Oktober 2023, dari <https://mycounselor.id/#>

b. Peer Konselor

NO	Nama	Kategori
18	Dita Nurlita sri, S. Psi	Peer Konselor professional
19	Hasni Alfisahrin, S. Psi	Peer konselor proffesinoal
20	Dita Fadhilah Putri Hamdani, S.Psi	Peer konselor proffesinal
21	Devinda Nur Laily Mdhar Putri, S.Psi.	Peer konselor professional
22	Nindya Ayu Safitri, S. Psi	Peer konselor professional
23	Aulia Nadia Muktafina, S. Psi	Peer konselor professional
24	Rahayu Kurniawati, S. Sos	Peer konselor professional
25	Zalfa Fitria	Peer konselor professional
26	Khoiro Hidayat	Peer konselor professional
27	Hasna Syafira Ryandika	Peer konselor professional
28	Fariza Khairun Nida	Peer konselor professional
29	Kusuma Wardani	Peer konselor proffesional
30	Dhian Untari, S.Psi., M.Psi, Psikolog	Peer konselor professional
31	An Nisa Karim, S. Psi	Peer konselor professional

c. Volunter

32	Ninda Alza Nur Zahrah, S. Psi	Konselor professional
33	Roiyan One Febriani, M. Pd	Konselor professional
34	Amalia Fitriana, M. Pd	Konselor professional
35	Riskiyan Prihatingsih, M. Pd	Konselor professional

Beberapa pencapaian yang sudah pernah diraih oleh *My Counselor* yaitu: *Gold Medals* inovasi pelayanan public

terbaik kementerian agama *republic* Indonesia 2021, *Finalist-International Conference On University and Community Engagemenet (ICON-UCE)*, *Gold Medals International Counseling Education and Technology Invention and Innovation Competition (ICED-ICC) 2021*, and *Finnalist International Counseling Convetion (ICC) Malaysia* dan mendapatkan apresiasi dari badan pemerentahan daerah kudus 2023 dalam kategori kreasi dan inovatif. Dengan adanya beberapa pencapaian ini membuktikana bahwa *My Counselor* Salah satu *start-up* dibidang psikologi layanan konseling bisa ikut serta mengembangkan dan berdidikasi untuk khlayak umum, dan ini juga salah satu bukti bahwa bisa membuktikan *My Counselor* menjadi salah satu aplikasi karya anak bangsa yang bisa memberikan dampak positif bagi penggunanya.⁶

Bukan hanya pencapaian itu saja *My Counselor*, berasarkan data unduhan dalam *Google play store* aplikasi *My Counselor* merupakan aplikasi yang cukup populer, didownload 500+ oleh penggunanya, dan dengan respon positif dari masyarakat melalui ulasan di *Google playstore* mendpatkan 5 bintang oleh pengguna ini menandakan bahwa *My Counselor* merupakan aplikasi yang banyak memberikan layanan sebaik mungkin, meskipun ini bersifat gratis tapi tidak dengan pelayanan yang hanya begitu. Tim editor *Google play store* memberikan memberikan rathing berdasarkan profil pengguna untuk *My Counselor* yaitu rathing bintang 3, sebgai salah satu aplikasi baru yang diciptakan sejak tahun 2018, dan bersifat online sejk tahun 2021, sejauh ini aplikasi *My Counselor* sudah menangani 3.456 klien yang sudah tertangani dengan baik dan maksimal. Dan untuk menebar kebermanfaatan *My Counselor* melakukan promosi secara terus menerus di aplikasi Instagram, dengan follower 14,8 ribu pengikut aktif yang ikut serta ingin memberikan ruang untuk diri sendiri.⁷

⁶*My Counselor*. (2021). Diakses pada tanggal 31 Oktober 2023, dari <https://mycounselor.id/#>

⁷Google Play. (2022). Diakses pada tanggal 31 Oktober 2023, dari <https://play.google.com/store/apps/details?id=my.counselor.connect&hl=id&gl=US>

2. Faktor adanya aplikasi *My Counselor*

Adapun faktor adanya aplikasi *My Counselor* sendiri, sebagai berikut:⁸

- a. Ikut melakukan pengembangan memanfaatkan pengembangan teknologi yang pesat adanya perbaikan mutu yang terus menerus. Dan dengan adanya banyak pengguna *smartphone* dari remaja sampe orang tua. Sehingga dengan hal ini membuat *My Counselor* memanfaatkan kan peluang ditengah-tengah gempuran penggunaan teknologi yang tinggi
- b. Jumlah tenaga ahli Indonesia yang masih kurang seperti konselor dan psikolog klinis.
- c. Banyak nya generasi yang mencurahkan hatinya di media pribadi mereka, mereka bingung untuk meluapkanya dimana yang bersifat gratis sesuai kapasitas mereka.
- d. Adanya label dari masyarakat sekitar yang negative berupa makian, kata-kata kasar, dan cacian sehingga adanya *My Counselor* hadir, berbagi cerita tanpa takut dihakimi.

3. Fitur aplikasi *My Counselor*

Fitur layanan aplikasi dari *My Counselor* adalah suatu karakteristik yang terdapat pada aplikasi *My Counselor* yang bersifat menarik perhatian klien atau konseli ketika akan melakukan konseling, meliputi:⁹

- a. Tampilan Home
 - 1) Konseling individu

Konseling individu adalah sebuah layanan bimbingan dan konseling yang memungkinkan konseli mendapatkan layanan secara langsung dalam rangka membantu engentasan masalah pribadi yang dialami klien.¹⁰

Tujuan layanan ini adalah terentaskanya permasalahan yang dialami klien apabila masalah klien itu dicirikan sebagai sesuatu yang tidak sukai,

⁸ Wawancara dengan M. Dafiq Dhiyaul Haq (*Founder My Counselor*) pada tanggal 10 Agustus 2023 di IAIN Kudus

⁹ *My Counselor*. (2021). Diakses pada tanggal 31 OKtober 2023, dari <https://mycounselor.id/#>

¹⁰ Shofyan. S. Willis, konseling Individual (Bandung, CV. Alfabeta, 2019), 35

sesuatu yang ingin dihilangkan, dan sesuatu yang dapat menghambat atau menimbulkan kerugian.¹¹

Maka upaya pengentasan masalah konseling melalui konseling individual akan mengurangi intensitas ketidak sukaan atas keberadaan sesuatu yang dimaksudkan atau meniadakan keberadaan sesuatu, dan atau kerugian yang ditimbulkan oleh sesuatu yang dimaksudkan itu. Dengan adanya layanan konseling ini dapat meringankan beban klien.¹²

2) SOS Call

SOS Call merupakan bagian dari sebuah layanan yang tersedia di aplikasi ini yang dibutuhkan untuk penderita dalam jangka sesegera mungkin untuk menyelamatkan kehidupannya, dan program ini merupakan inisiatif dari lab. Bimbingan konseling dan pendidikan islam di IAIN Kudus untuk menyediakan layanan layanan emergency call bersifat gratis. Misalnya, saat ada keinginan bunuh diri, depresi, kecemasan yang akut, frustrasi dan pendampingan psikolog klinis dengan permasalahan yang genting lainnya. Layanan ini akan memudahkan setiap orang untuk mendapatkan bantuan ketika kondisi darurat, aka nada admin khusus yang menerima laporan pengaduan ini. Lalu meneruskan pada psikolog yang terintegrasi langsung dengan WhatsApp dan bebas bersyarat biaya saat melakukan panggilan.¹³ pengisian form, nantinya admin akan menelfon kamu, kemudian kami memerlukan beberapa validasi data, seperti foto KTP, bertemu dengan ketentuan keterbatasan wilayah tertentu.¹⁴

¹¹ Shofyan. S. Willis, konseling Individual (Bandung, CV. Alfabeta, 2019), 64.

¹² Shofyan. S. Willis, konseling individual (Bandung, CV. Alfabeta, 2019), 47.

¹³*My Counselor*. (2021). Diakses pada tanggal 31 Oktober 23, dari <https://mycounselor.id/#>

¹⁴*My Counselor*. (2021). Diakses pada tanggal 31 Oktober 2023 dari, <https://mycounselor.id/#>

3) *My Counselor Support*

Layanan fitur ini merupakan suatu bantuan bersifat berkelompok, bimbingan ini dapat berupa penyampaian informasi ataupun aktifitas kelompok dengan membahas masalah pendidikan, pekerjaan, pribadi maupun social.

Sedangkan layanan konseling kelompok merupakan bantuan untuk dapat memecah masalah siswa dengan memanfaatkan dinamika kelompok. Apabila dinamika kelompok dapat terwujud dengan baik maka anggota kelompok merupakan sebuah wahana sebagai penerimaan dengan anggota yang lain..

Layanan bimbingan kelompok ini dilaksanakan dalam dua kelompok, yaitu sebuah kelompok kecil yang terdiri 2-6 orang, kemudian sebuah kelompok besar yang terdiri 7-12 orang.¹⁵

4) Psikolog

Psikolog adalah bidang ilmu dengan tujuan memahami, mencegah, dan mengurangi ketidakmampuan, gangguan dan sebuah ketidaknyamanan yang menimbulkan suatu masalah psikologi dan perkembangan manusia. Dan program layanan psikolog adalah semua aktivitas yang dilakukan dengan menggunakan jasa psikolog klinis untuk menology suatuindividu atau kelomok dengan maksud pemeriksaan, preventif, kuratif, rehabilitatif, maupun paliatif pada masalah psikolog klinis, dengan berbagai permasalahan seperti, depresi, kecemasan, trauma, perilaku menyakiti diri sendiri, masalah citra tubuh, ADHD, dan gangguan tidur.¹⁶

5) Meet The Counselor

Layanan ini berbeda dengan layanan lain, layanan ini klien bisa bertemu dengan konselor face to face melalui video call, layana ini berbayar kamu hanya perlu membayar seikhlasnya, dengan

¹⁵*My Counselor*. (2021). Diakses pada tanggal 31 OKtober 2023 dari, <https://mycounselor.id/#>

¹⁶*My Counselor*. (2021). Diakses pada tanggal 31 Oktober 2023 dari, <https://mycounselor.id/#>

melakukan janji temu dan mengikuti alur sesuai fitur yang ada.¹⁷

6) Konsultasi

Layanan ini adalah layanan konselor sebagai konsultan dan klien sebagai konsulti dengan tujuan memperoleh wawasan, pemahaman, dan tata cara yang perlu dilaksanakan konsulti dalam rangka membantu terealisasi masalah yang dialami oleh pihak ketiga, pada layanan ini dilakukan melalui dua tahap yaitu tahapan konsultasi yang dilakukan oleh konselor kepada konsulti dan tahapan penanganan yang dilakukan oleh konsultan, pada tahapan pertama dilakukan oleh konsultan konselor, dan tahapan kedua dilakukan oleh konsulti. Tujuan layanan ini adalah supaya orang yang datang kepada kita mampu menghadapi semua tugas perkembangan hidupnya secara sadar dan bebas.¹⁸

7) Pilih layanan yang kamu butuhkan, pilih konselormu, mengisi form yang telah disediakan ketika masuk whatsapp Prosedur layanan Konseling, tungguhlah, konselormu kamu akan membalas whatsappmu, and enjoy your servis.

8) Kode etik *My Counselor*

Semua pekerjaan yang dilakukan pada aplikasi ini dengan memntingkan asas kerhasian, asas keterbukaan, asas kenormatifan dan asas kemandirian. Permasalahn yang disampaikan kepada konselor dijamin kerahasiannya.¹⁹

b. Tampilan My Artikel

Tampilan feature dari *My Counselor* yang berisi berbagai macam artikel mengenai self development dari bidang pribadi, social, belajar dan social.²⁰

¹⁷*My Counselor*. (2021). Diakses pada tanggal 31 Oktober 2023 dari, <https://mycounselor.id/#>

¹⁸*My Counselor*. (2021). Diakses pada tanggal 31 Oktober 2023 dari, <https://mycounselor.id/#>

¹⁹*My Counselor*. (2021). Diakses pada tanggal 31 Oktober 2023 dari, <https://mycounselor.id/#>

²⁰*My Counselor*. (2021). Diakses pada tanggal 31 Oktober 2021 dari, <https://mycounselor.id/#>

c. Tampilan My Video

Dalam tampilan dari *My Counselor* yang didalam feature *My Video* berisi konten mengenai hal-hal dasar yang diperhatikan demi menjaga kesehatan kejiwaan klien.²¹

d. Tampilan Motivasi Islam

Tampilan dalam feature ini berisi sebuah motivasi hidup, motivasi menjalani kehidupan, mengatasi permasalahan dengan permasalahan yang dihadapkan sesuai dengan syariat islam.²²

e. Tampilan Relaksasi

Relaksasi ini digunakan untuk mengelola feeling seperti amarah, dan kecemasan, personalia, ketakutan dan was-was. Tujuan lainnya yaitu sakit kepala tension(ketegangan), hipertensi, dan insomnia. Dengan menggunakan media matrasa, kursi tegak dengan kesadaran kepala yang nyaman dapat dilakukan dengan cara, sebagai berikut:²³

1) Latihan relaksasi

Latihan relaksasi ini dilakukan yang pertama adalah tangan dan lengan bawah: kepalkan tinju kanan dan renggangkan otot di lengan bawah kanan. Tahapann kedua bisep kanan: tekuk lengan kanan sebatas siku dan kendurkan bisep dengan menegangkan otot lengan atas kanan. Tahapan ketiga adalah tangan dan lengan bawah kiri:kepalkan tinju kiri dan renggangkan otot di lengan bawah kiri. Tahapan ke-empat yaitu bisep kiri tekuk, lengan kiri dan kendurkan dan bisep dengan menegangkan ottot lengan kiri. Tahapan selanjutnya kening, mata, hidung, dan pipi atas;angkat alis setinggi mungkin, putar mata sambil pejam erat-erat, dan kemudia kerutkan hidung. Tahapan keenam, rahang dan pipi bawah melakukan gerakan gertakkan gigi. Tahapn ke

²¹ *My Counselor*. (2021). Diakses pada tanggal 31 Oktober 2023 dari, <https://mycounselor.id/#>

²² *My Counselor*. (2021). Diakses pada tanggal 31 Oktober 2023 dari, <https://mycounselor.id/#>

²³ *My Counselor*. (2021). Diakses pada tanggal 31 Oktober 2021 dari, <https://mycounselor.id/#>

tujuh yaitu leher dan tenggorokan tarik dagu ke bawah ke arah leher tetapi jangan sampai menyentuh dada.

2) Masalah-masalah pikiran

Masalah-masalah pikiran ini adalah dengan cara: hidung adalah titik awal pengambilan nafas, kemudian dada menjadi titik pertengahan, selanjutnya perut menjadi akhirnya, dan berkeonsentrasi penuh pada aliran alamiah pernafasan dan mengeluarkan nafas berulang-ulang sampe merasa lebih tenang. Kemudian pejamkan mata dengan lembut dan membukanya dengan pelan.

3) Terapi ekspresi menggunakan seni sebagai media

Adalah sebuah alternative bagi klien yang mengalami kesulitan menyampaikan perasaan serta masalah secara verbal dan langsung. Bentuknya senimusic, terapi music, drama, menulis, dansa atau menari.²⁴

4) Terapi tertawa

Terawa merupakan sebuah cara individu dalam menyelesaikan masalah mereka baik dalam bentuk gangguan fisik maupun mental sesi latihan yang digunakann berupa gabungan antara latihan yoga(pernafasan,perenggangan, latihan tawa dengan stimulus dan pengolahan sikap bermain).

5) 8 langkah relaksasi dalam waktu 20 menit.

f. Tampilan *My Test*

My Test merupakan jasa psikotes professional kepada instansi pendidikan, perusahaan, atau masyarakat umum dengan alat psikometri yang reliable, valid dan teruji keabsahanya.

Layanan yang dilakukan dalam *My Test* (tes intelegensi, tes kepribadian, tes kesiapan sekolah, tes penjurusan, tes minat bakat). Tes ini dapat dilakukan dari jenjang SD, SMP, SMA, Perguruan tinggi, Perusahaan, instansi, dan organisasi.²⁵

²⁴ *My Counselor*. (2021). Diakses pada tanggal 31 Oktober 2021 dari, <https://mycounselor.id/#>

²⁵ *My Counselor*. (2021). Diakses pada tanggal 31 Oktober 2023 dari, <https://mycounselor.id/#>

B. Deskripsi Data Penelitian

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti melalui penggalan data dari observasi, melakukan wawancara baik dari konselor ataupun klien dan melakukan pengkajian dalam dokumen yang di teliti dan digali oleh peneliti di aplikasi *online My Counselor* peneliti menemukan data tentang Penanganan Kasus Kecemasan Sosial Remaja dalam Bimbingan dan Konseling (Studi Kasus di Aplikasi *Online My Counselor* IAIN Kudus). Adapun data yang ditemukan oleh peneliti dikategorikan berdasarkan rumusan masalah yang ada sebagai berikut:

1. Penanganan Kasus Kecemasan Sosial Remaja Bimbingan dan Konseling di Aplikasi *Online My Counselor*

Berdasarkan hasil wawancara dengan konselor Ninda Alza Nur Zahra dalam aplikasi *My Counselor* ditemukan data bahwa penyebab adanya kecemasan sosial adalah adanya trauma dimasa lalu, tingkat kepercayaan diri yang rendah, pengasuh orang tua yang tidak memperbolehkan anaknya untuk bermain waktu kecil atau dirumahkan, adanya komentar negative dari guru ketika melakukan presentasi atau melakukan kesalahan di lingkungan terdekatnya.²⁶

Hal tersebut dialami oleh klien Vita, yang mengemukakan

“Seperti tangan saya panas dingin ketika presentasi didepan kelas, karena seluruh pandang orang didalam kelas langsung tertuju kepada saya, dan saya takut apabila disalahkan dan ditertawakan dan saya takut apabila di salahkan., saya kesulitan bernafas, badan saya tremor dan gugup.”²⁷

Di lain pendapat hasil wawancara dengan konselor yang kedua ialah Hasni Alfi Syahrin data yang ditemukan dari wawancara tersebut ialah penyebab adanya kecemasan sosial yang pertama adanya perasaan khawatir, khawatir

²⁶ Wawancara *Online* oleh peneliti dengan Ninda Alza Nur Zahrah, pada tanggal 19 November 2023

²⁷ Wawancara *Online* oleh peneliti dengan Vita, pada tanggal 25 November 2023

disini dimaksudkan terhadap hal-hal yang lingkupnya kecil, setelah timbul perasaan khawatir individu ini akan merasa tegang terhadap suatu hal, dari perasaa tegang ini akan berdampak pada ciri-ciri sakit fisik seperti sakit kepala berkepanjangan, nyeri dada dan gangguang pencernaan. Dan apabila setelah di periksakan kepada dokter tidak ada penyakit serius bisa di katakan bahwa salah satu indikasi adanya gangguan kecemasan. Sedangkan gangguan kecemasan sosial ditandai dengan hal yang serupa akan tetapi ranah nya lebih kepada khalayak umum.²⁸ Hal ini disampaikan oleh klien Rumaisya

“ketika saya merasa cemas di lingkup sosial, dikelas, saya merasakan sembelit yang luar biasa di perut, nyeri dada di ulu hati, saya merasa gugup, kaku, binggung, sakit kepala yang tiba-tiba dan tangan saya panas dingin apabila berbicara dengan orang lain”²⁹.

Hasil wawancara lain yang ditemukan oleh peneliti dilakukan oleh konselor Devinda Nur L, memaparkan penyebab adanya kecemasan sosial sejauh pengamalannya dalam melakukan konseling di karenakan adanya perasaan cemas yang timbul dari diri klien, sedangkan apabila di kulik lebih dalam terjadi permasalahan dengan lingkup sosialnya.³⁰

Pendapat konselor lain salah satunya adalah dita nurlita sari, mengemukakan bahwa kecemasan sendiri berasal dari adanya rasa takut di benak klien, takut untuk bertemu orang lain, adanya perasaan overthingking, menarik diri dari lingkungan umum, adanya pengalaman buruk dimasa lalu, atau pernah menjadi korban bully.³¹ hal tersebut dialami oleh klien V permasalahan sosial ini terjadi

²⁸ Wawancara *Online* oleh peneliti dengan Hasni Alfi Syahrin, Pada tanggal 21 November 2023

²⁹ Wawancara *Online* oleh peneliti dengan Rumaisya, pada tanggal 25 November 2023

³⁰ Wawancara *Online* oleh peneliti dengan Devinda Nur L, pada tanggal 20 November 2023

³¹ Wawancara *Online* oleh peneliti dengan Dita Nurlita Sari, pada tanggal 21 November 2023

karena klien terlalu menganggap penting pandangan orang lain terhadap dirinya, seperti dalam pernyataan berikut:

“Saya V, saya mahasiswa semester 6. Saya memiliki satu permasalahan yang membuat saya tidak yakin untuk dapat bertahan sebagai mahasiswa maupun ketika besok saya sudah bekerja. Saya kesulitan mengontrol ketakutan saya ketika berbicara dengan banyak orang maupun lawan jenis. Saya harus berulang kali berpikir apakah saya harus berbicara? atau, apakah kalimat yang akan saya katakan sudah benar? yang jika disimpulkan adalah saya terlalu menjaga image saya agar selalu terlihat baik dan tidak memalukan. Saya takut pandangan orang lain terhadap saya buruk dan saya tidak suka orang lain memperhatikan saya terlalu lama. Saya membutuhkan banyak waktu untuk menenangkan diri ketika harus maju kedepan untuk presentasi, akibatnya intonasi suara saya ketika berbicara menjadi terdengar bergetar dan saya sulit mendapatkan fokus. Materi yang harus saya sampaikan juga terkadang mendadak hilang atau ngeblank. Karena kebiasaan ini sudah diketahui hampir separuh dari isi kelas saya, pernah ketika saya harus maju kedepan untuk presentasi, mereka jadi sangat memperhatikan saya dan itu membuat pandangan saya kabur karena sulit fokus. Sepertinya hampir pingsan juga. Saya merasa bukan orang yang asyik dan sangat pemalu sehingga tidak ada yang mau berteman dengan saya dalam waktu yang lama.”³²

Pendapat yang dikemukakan selama sesi wawancara dengan konselor Rahayu Kurniawati mengemukakan bahwa penyebab adanya kecemasan sosial di sebabkan beberapa faktor baik dari dirinya sendiri ataupun dari orang lain, maksudnya adalah penyebab kecemasan berasal dari olah pikiran individu itu sendiri, dari mulai perasaan takut, cemas

³² Wawancara *Online* oleh penulis dengan V, pada tanggal 26 November 2023

dan khawatir. Sedangkan penyebab dari kecemasan sosial dari faktor lingkungan di sebabkan oleh adanya tekanan dari 1 orang atau orang lain, atau pernah ada suatu kesalahan yang di perbuat individu sehingga menyebabkan suatu ingatan buruk di dirinya.³³ Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan klien RSM, yang berpendapat bahwa

“Saya khawatir terhadap hal-hal kecil di hidup saya, saya merasa di awasi di lingkungan saya baik di sekolah atau di rumah, takut terhadap orang lain takut mendapatkan penghakiman .dan apabila dan gerak gerik saya salah dihadapan orang lain”³⁴

Berdasarkan pemaparan hasil wawancara dengan para konselor di aplikasi *My Counselor* maka dapat disimpulkan bahwa kecemasan sosial di aplikasi *My Counselor* itu di sebabkan oleh adanya perasaan tertekan, cemas, khawatir, trauma, pengalaman buruk di masa lalu yang belum teratasi, sehingga setiap menghadapi situasi sosial individu ini secara spontan akan mengingatkan kenangan buruk yang di putar oleh otak, karena hal ini individu mulai ber asumsi buruk kepada orang, timbulnya rasa khawatir, perasaan cemas yang ada, dan rasa kepercayaan diri indivu ini kurang kepada orang lain.

Banyak faktor yang mempengaruhi timbulnya kecemasan sosial pada diri individu di dalam lingkup masyarakat luas, baik faktor dari dalam individu ini ataupun dari luar. Demikian juga para klien yang datang ke aplikasi *My Counselor* dengan membawa berbagai masalah, dan gangguan salah satu nya adalah masalah kecemasan sosial dari hasil temuan melalui wawancara dengan konselordi dapatkan hasil klien yang daang ke apikasi *My Counselor* dengan permasalahan kecemasan sosial berjumlah 25 orang dari 25 klien yang melakukan konseling, terdapat 5 informan dalam peneliti ini, dikarenakan adanya kejenuhan data selama proses penggalian data dengan informan, adapun rincian masing-masing jumlah klien yang datang, antara

³³ Wawancara *Online* oleh peneliti dengan Rahayu Kurnawati, pada tanggal 21 November 2023

³⁴ Wawancara *Online* oleh penulis dengan V, pada tanggal 26 November 2023

lain: Dita Nurlita Sari ditemukan ada 5 klien yang datang ke konselor Dita Nurlita Sari dengan rentan usia 18-24 th. Faktor utama timbulnya gangguan kecemasan sosial berasal dari diri sendiri missal nya ada struktur otak yang memang bermasalah atau faktor keturunan, tetapi bisa di sebabkan dari faktor lingkungan dan adanya masa lalu yang buruk misalnya pernah menjadi korban bully atau factor lain. Berikut hasil wawancara dengan Dita Nurlita Sari selaku salah satu informan konselor.³⁵

Demikian juga para klien yang datang ke aplikasi *My Counselor* dengan membawa berbagai masalah, dan gangguan salah satu nya adalah masalah kecemasan sosial dari hasil temuan melalui wawancara dengan Devinda Nur Safitri ditemukan ada 7 klien yang datang ke konselor Devinda Nur Safitri dengan rentan usia 19-35 tahun Faktor utama timbulnya gangguan kecemasan sosial berasal dari diri sendiri.³⁶ Berikut hasil wawancara dengan konselor Devinda.

“Dari penyebabnya ya pastinya. Dari sosial baik tapi dia tetap merasa cemas, itu kecemasan yg datang dari diri sedangkan kalo yg sosial, saat diulik ternyata dia memang ada permasalahan dengan sosialnya.”

Sejauh ini konselor lain yang menangani permasalahan kecemasan sosial, yaitu konselor Rahayu Kurniawati untuk klien yang pernah tertangani dengan rincian 9 klien dengan permasalahan kecemasan sosial dan sisanya sekitar 16 klien dengan permasalahan kecemasan keluarga dan Pendidikan. Seperti data terlampir.³⁷

³⁵ Wawancara *Online* oleh peneliti dengan Dita Nurlita Sari, pada tanggal 21 November 2023

³⁶ Wawancara *Online* oleh peneliti dengan Devinda Nur L, pada tanggal 20 November 2023

³⁷ Wawancara *Online* oleh peneliti dengan Rahayu Kurnawati, pada tanggal 21 November 2023

No	Nama Konseli	Usia	Status	Domisili	Permasalahan	Pertemuan konseling
1	Vita	17	Pelajar	Depok	Social Anxiety disorder	1
2	Rumayya	21	Mahasiswa	Jawa Tengah	Social Anxiety disorder	1
3	Rahma Darma	30	Mahasiswa	Malang	Kecemasan terhadap dirinya sendiri, Karir	1
4	Riris April Liati	22	Mahasiswa	Pati, Jawa Tengah	Social Anxiety disorder, Pendidikan	1
5	Iretti Agustini	22	Mahasiswa	Kalimantan Tengah	Social Anxiety disorder, Pendidikan	1
6	Rhisa Dwi Widya	28	Pekerja	Tasikmalaya, Jawa bara	Social Anxiety disorder, Keluarga	1
7	Qay Hagi	19	Mahasiswa	Yogyakarta	Kecemasan terhadap dirinya sendiri, Pendidikan	1
8	Lintang Nurulita	28	Pekerja	Surabaya	Kecemasan terhadap dirinya sendiri, Hubungan c	1
9	Adriani Khairunnisa	20	Mahasiswa	Bogor	Hubungan dengan keluarga	1
10	Filiana Putri Rahmawati	20	Pekerja	Malang	Social Anxiety disorder, Hubungan dengan orang	1
11	Mirdaningrum	23	Mahasiswa	Bekasi	Social Anxiety disorder	1
12	Lida Febriani	24	Pekerja	Bandung	Kecemasan terhadap dirinya sendiri	1
13	Divia	23	Belum bekerja	Jakarta selatan	Avoidant personality disorder (gangguan kepribar	1
14	Mei Liyana	19	Pekerja	Jakarta Utara	Kecemasan terhadap dirinya sendiri	1
15	Vania	16	Pelajar	Solo, Jawa tengah	Kecemasan terhadap dirinya sendiri	1
16	Dede Dahila	23	Pekerja	Cilacap, Jawa tengah	Kecemasan terhadap dirinya sendiri, Hubungan c	1
17	Indati	17	Pelajar	Ciledug, Banten	Social Anxiety disorder	1
18	Lely masrurah	18	Mahasiswa	Kalimantan Tengah	Kecemasan (gangguan panik sehingga menimbulkan	1
19	Rahayu	29	Pekerja	Depok	Mengalami psikosomatik (trauma bonding) disert	4
20	Zelfaanila	28	Pekerja	Yogyakarta	Kecemasan (gangguan panik sehingga menimbulkan	1
21	Rizqiana Sakti Maharani	17	Pekerja	Magelang	Social Anxiety disorder, Hubungan dengan orang	1

Gambar 4.1 Data Klien Dari Kak Rahayu Kurniawati

Konselor lain yang menangani permasalahan kecemasan sosial, yaitu konselor Ninda Alza Nur Zahra untuk klien yang pernah tertangani dengan rincian 3 klien berada di usia 18-23 tahun dengan permasalahan kecemasan sosial. Seperti yang dikemukakan oleh konselor Ninda Alza Nur Zahrah.

“Kalau kecemasan umum, lebih dari 7, Kalau kecemasan sosial 3 orang usia 18-23 kak.”

Konselor lain yang menangani permasalahan kecemasan sosial, yaitu konselor Hasni Alfisyahrin untuk klien yang pernah tertangani dengan rincian 1 klien berada di usia 18-23 tahun dengan permasalahan kecemasan sosial . seperti yang dikemukakan oleh konselor Hasni Alfisyahrin.³⁸

“Banyak faktor dan macam-macam setiap klien yang datang, rata-rata yang mengalami kecemasan sosial klien cenderung memiliki ketakutan dalam beraktifitas seperti bertemu orang lain dan sering menghindari dari kegiatan yang melibatkan banyak orang, ada juga yang sampai overthingking dan

³⁸ Wawancara *Online* oleh peneliti dengan Hasni Alfi Syahrin, Pada tanggal 21 November 2023

selalu mengalami mimpi buruk, dan faktor nya bisa berasal dari diri sendiri misalnya ada struktur otak yang memang bermasalah atau keturunan. Tapi bisa juga faktor dari lingkungan dan masa lalu misalnya pernah ada pengalaman menjadi korban bullying itu juga menjadi salah satu faktor.”

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, faktor sosial menjadi faktor utama dalam timbulnya permasalahan kecemasan sosial, ketika seseorang mengalami kecemasan sosial bukan hanya fisik saja yang berdampak, pikiran, dan mentalitas mulai terlihat berubahnya, misalnya dampaknya secara fisik berkeringat, sesak nafas, sulit berkonsentrasi, dan insomnia. Hal ini di benarkan oleh konselor Devinda selaku Konselor di *My Counselor* ia mengemukakan bahwa

“biasanya kalo fisik lebih berkeringat, mengalami sesak nafas, sulitnya untuk berkonsentrasi dan paling sering insomnia.”³⁹

Sedangkan dampak dari kecemasan sosial yang berasal dari pikiran menurut Hasni Alfisyahrin selaku konselor di *My Counselor*

“adanya pikiran bahwa banyak orang sedang mengintimidasi individu, takut di dibaraka di belakang, takut melakukan kegiatan, sangat memikirkan apa yang akan orang lain pikirkan tentang dirinya., dan untuk dampak mentalitasnya individu akan menarik diri dari lingkungan sosial, murung, menyendiri, kualitas tidur menurun, badan mudah Lelah, adanya perasaan cemas yang berkepanjangan apabila ditangani dengan kurang tepat akan meimbulkan gejala depresi hal ini di kemukakan oleh konselor Devinda.”⁴⁰

Hal ini di selaras dengan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Ninda Alza Nur Zahra selaku

³⁹ Wawancara *Online* oleh peneliti dengan Devinda Nur L, pada tanggal 20 November 2023

⁴⁰ Wawancara *Online* oleh peneliti dengan Hasni Alfi Syahrin, Pada tanggal 21 November 2023

konselor di *My Counselor*, konselor Ninda berpendapat bahwa:

“salah satu faktor lingkungan yang mendominasi menyebabkan individu mengalami kecemasan sosial adalah adanya perasaan trauma yang di sebabkan kenangan masa lalu, yang buruk, pola asuh orang tua yang tidak memberikan kebebasan pada anak untuk mengeksplere dan melakukan interaksi dengan orang lain dan individu hanya diberikan ruang untuk beriteraksi dirumah saja, adanya pengalaman buruk salah satunya adalah mendapatkan komentar negative dari guru.”⁴¹

Hal ini pun juga di benarkan oleh konselor Dita Nurlita Sari mengenai salah satu faktor lingkungan yang mendominasi timbulnya kecemasan sosial, salah satunya:

“selama saya di *My Counselor* ada satu kasus seorang klien datang dengan permasalahan kecemasan sosial, dimana klien ini merasa takut yang luar biasa ketika akan presentasi di depan, yang dirasakan klien, klien merasa sulit tidur, khawatir dan merasa takut, setelah penggalian data ditemukan bahwa klien pernah mengalami pengalaman buruk ketika klien presentasi kemudia dosen memarahinya karena ada kesalahan, dan teman kelasnya menertawakan dirinya, sehingga ini menjadi faktor munculnya kecemasan sosial pada klien.”⁴²

Seorang individu yang mengalami gangguan kecemasan sosial perlu secara tepat dan sifat nya segera untuk ditangani, apabila tidak ditangani dampak nya bagi individu sangat kompleks, menurut Konselor Ninda Alza Nur Zahra berpendapat bahwa dampak dari gangguan kecemasan ini terganggunya secara interaksi sosial, ada secara pertemanan(dengan laki-laki), stress yang dialami, dan cemas yang dirasakan. Apabila indikasi dasar ini sudah

⁴¹ Wawancara *Online* oleh peneliti dengan Ninda Alza Nur Zahrah, pada tanggal 19 November 2023

⁴² Wawancara *Online* oleh peneliti dengan Dita Nurlita Sari, pada tanggal 21 November 2023

mulai terlihat dan dibiarkan akan merambah pada tidak produktif dan cenderung kurang berkembang, kualitas tidur menurun, efeknya badan mudah Lelah, timbulnya stress, apabila semakin dibiarkan gejala paling akut adalah depresi hal ini di sampaikan oleh konselor Dita Nurlita Sari.⁴³

Dampak lain nya yang terjadi apabila klien tidak ditangani secara tepat dan cepat adalah menurut konselor Dafiq bahwa hal mudah paling terlihat kurangnya gairah klien untuk menjalani hari, pola makan tidak teratur, lebih suka melamun, fikiran kemana-mana, badan mudah sakit, strees, kemudia merambah kepada depresi dan bisa merambah ke penyakit kronis dari jantung, ginjal dan kompilasi.⁴⁴

Berdasarkan hasil wawancara dengan para konselor dari aplikasi konseling *online My Counselor*, ada banyak faktor yang melatar belakangi seorang remaja mengalami gangguan kecemasan sosial, hal ini di sebabkan oleh baik dari dalam diri individu ini dan dari orang lain, dampaknya dari kecemasan sosial ini dimulai dari gangguan fisik, mental yang tidak stabil, sehingga mengganggu aktifitas sehari- hari dan juga menurunkan rasa kepercayaan diri individu.⁴⁵

Cara mengatasi kecemasan sosial yang dialami oleh remaja dalam aplikasi *online My Conselor* yaitu di butuhkan suatu penanganan khusus, dalam studi kasus tersebut, yaitu dengan cara memberikan penanganan yang tepat kepada klien yang diberikan langsung oleh tenaga ke profesionalan baik konselor ataupun psikolog. Dalam penanganan kasus ini, dilakukan oleh konselor sesuai dengan jam operasional nya, tupoksi kasusnya dan juga hari nya. Menurut konselor Dafiq selaku tim manager *My Counselor* dan juga selaku konselor di aplikasi ini mengemukakan bahwa layanan konseling ini diberikan sesuai dengan permasalahan yang klien hadapi, dan pemilihan konselor akan di filter kembali

⁴³ Ninda Alza Nur Zahra dan Dita Nurlita Sari, wawancara *Online* oleh peneliti, 21 November 2023, wawancara 1 transkrip

⁴⁴ Wawancara dengan M. Dafiq Dhiyaul Haq (*Founder My Counselor*) pada tanggal 10 November 2023 di IAIN Kudus

⁴⁵ Wawancara *Online* oleh peneliti dengan Rahayu Kurnawati, pada tanggal 21 November 2023

oleh admin yang sesuai dengan tupoksi permasalahan klien salah satunya kecemasan sosial, dengan tujuan agar penanganan ini tepat dengan tujuan untuk mengurangi dan menyelesaikan permasalahan yang klien hadapi, seperti dalam pernyataan berikut.⁴⁶

“Dalam melakukan sesi konseling, klien di awal ketika membuka aplikasi dan mengisi form singkat dan diberikan kebebasan dalam memilih konselor yang diinginkan, namun setelah form ini masuk kepada admin, kemudian admin akan memilah dan memberikan filtrasi untuk mengalihkan kepada konselor siapakah yang cocok dan tepat dalam bidang ini salah satunya permasalahan kecemasan sosial agar dapat tertangani dengan tepat dan mampu mengurangi atau menghilangkan dari kecemasan sosial itu sendiri.”

Untuk menangani kasus kecemasan sosial remaja di aplikasi online *My Counselor* para konselor melakukan penanganan dengan memberikan layanan konseling online yang bersifat individu, dengan menggunakan beberapa teknik, diantaranya Teknik *Deep Breathing*, *Cognitive Behavior Therapy*, dan juga *Rational Emotive Behavior Therapy* yang dimana Teknik ini bertujuan dan dianggap mampu untuk mengurangi dan mengubah perilaku yang tidak diinginkan dan merugikan klien dalam ranah ini yaitu kecemasan.⁴⁷

Hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di aplikasi online *My Counselor* mengenai penanganan kasus kecemasan sosial remaja dengan Teknik *Deep Breathing*, *Cognitive Behavior Therapy*, dan juga *Rational Emotive Behavior Therapy* menunjukkan bahwa para konselor memberikan layanan konseling online ini secara individu yang telah ditentukan melalui permasalahan yang klien hadapi yaitu kecemasan sosial. tujuan diberikan beberapa

⁴⁶ Wawancara dengan M. Dafiq Dhiyaul Haq (*Founder My Counselor*) pada tanggal 21 November 2023 di IAIN Kudus

⁴⁷ Wawancara *Online* oleh peneliti dengan Rahayu Kurnawati, pada tanggal 21 November 2023

Teknik diatas yaitu guna agar klien ada perubahan kualitas dalam hidupnya, kualitas dalam bersikap dan mengurangi segala kecemasan dan ketakutan yang dialami nya.

Sebelum melakukan konseling yang bersifat online dengan menggunakan Teknik *Deep Breathing*, *Cognitive Behavior Therapy*, dan juga *Rational Emotive Behavior Therapy*, di aplikasi *online My Counselor* memiliki beberapa prosedur dalam memberikan Layanan, yaitu: ⁴⁸

a. Perencanaan

Pertama-tama klien membuka Aplikasi My Counselor, sebagaimana tata cara gambar dibawah ini:

1) Membuka aplikasi *online My Counselor*



Gambar 4.2 tampilan Home aplikasi My Counselor

⁴⁸ My Counselor. (2021). Diakses ada tanggal 21 Oktober 2023, dari <https://mycounselor.id/#>

- 2) Memilih jenis layanan yang akan di lakukan, sesuai dengan kebutuhan



Gambar 4.3 Jenis Layanan yang di Sediakan dari My Counselor

- 3) Masuk pada menu all team konselor, dan klien bebas memilih sesuai yang diinginkan



Gambar 4.4 Tampilan Para Konselor

4) Melakukan sesi konseling sesuai dengan jam operasional konselor

Ninda Alza Nur Zahrah, S.Psi.
Professional Counselor

Bidang
Konseling Pribadi, Konseling Sosial, Konseling Pendidikan, Konseling Vokasi/Karir, Konseling Keluarga & Perkawinan, Konseling Traumatik

Email
nindaalza133@gmail.com

Jadwal chat online	
Hari	Waktu
Sabtu	10.00-17.00
Ahad	10.00-20.00
Senin	20.00--22.30
Selasa	20.30--22.30
Rabu	20.30--22.30
Kamis	20.30--22.30
Jumat	20.30--22.30

Curhatlah dengan konselormu sekarang

Gambar 4.5 Tampilan Konselor Beserta Bidang Keahlian dan Jam Operasional

5) Pilih konselor, kemudian mengisi template form pengajuan konseling, seperti dibawah ini:

Selamat Datang sahabat :)Kamu memilih konselor sebaya Ninda Alza Nur Zahra Sebagai konselor kamu, yuk isi terlebih dahulu form dibawah ini ya..

Nama : Umur : Status :
Pelajar/Mahasiswa/Bekerja/IRT Instansi : Domisili :
: Nomor WA : wa.me/62.. (Contoh :6289534736457799)Ingin melakukan konseling melalui : Chat/Call/Videocall/VoiceNote Dear, Harap tunggu ya, kami akan menghubungkan kamu dengan konselor pilihanmu, harap cek kembali jam



Gambar 4.6 Pengisian Form Pengajuan Sesi Konseling

- 6) Kemudian isi sesuai dengan data diri dan permasalahan yang dihadapi
- 7) Whatsapp tersebut terhubung dengan admin, tunggu sampai admin melakukan *acceptance* dan mengatur jadwal konseling dengan klien.
- 8) Setelah jadwal sesi konseling tersepakati dengan admin, selanjutnya admin akan mengonfirmasi dengan klien mengenai jadwal sesi konselingnya dan memberikan beberapa peraturan dan harus di sanggupi oleh klien, seperti dibawah ini:⁴⁹

Hai dear, sebelum saya mulai konselingnya dengan konselor pilihan kamu, apakah kamu sanggup mentaati peraturan berikut:

- a) Harap menjaga sopan santun ketika konseling.
- b) Bersedia untuk dihubungi melalui telfon ketika kamu sulit untuk dihubungi pada jam sesi konseling.
- c) Bersedia untuk selalu online ketika sesi konseling berlangsung.

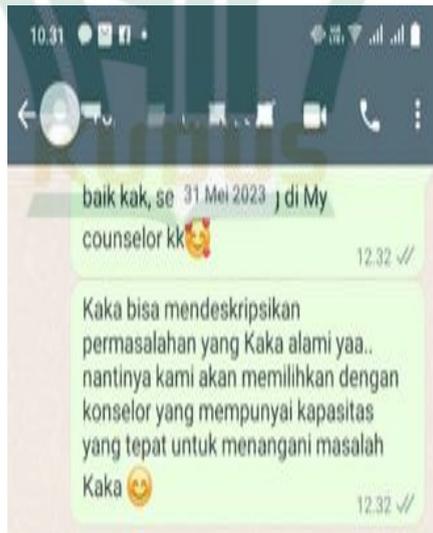
⁴⁹ Wawancara dengan M. Dafiq Dhiyaul Haq (*Founder My Counselor*) pada tanggal 21 November 2023 di IAIN Kudus

- d) Ketika konseling sudah selesai, kamu wajib kembali kesini untuk mengkonfirmasi bahwa konseling sudah selesai.
 - e) Bersedia mengisi form singkat setelah melakukan konseling.
- b. Pelaksanaan

Layanan konseling ini di lakukan 1 kali pertemuan dengan satu kali timeline waktu durasi 45 menit, apabila dalam satu kali sesi tidak memungkinkan, atas kesepakatan kedua belah pihak konselor dan klien bisa melakukan konseling sesi ke dua, dengan kesepakatan waktu kedua pelah pihak.

Klien datang dengan memilih konselor, kemudian langsung berada di tampilan whatsapp, yang terhubung dengan admin dari My Counselor, kemudia admin memberikan form singkat pertanya kepada klien “Kaka bisa mendeskripsikan permasalahan yang Kaka alami yaa.. nantinya kami akan memilihkan dengan konselor yang mempunyai kapasitas yang tepat untuk menangani masalah Kaka”

Tampilan deskripsi awal masalah yang dialami



Gambar 4.7 Form tampilan



Gambar 4.8 CV dan permasalahan klien

Kemudian setelah melakukan konfirmasi, klien diberikan beberapa peraturan sebelum melakukan konseling, seperti dibawah ini.

Selamat Datang di Fitur Meet The Counselor.

“Hai dear, sebelum saya sambungkan dengan konselor pilihan kamu, apakah kamu sanggup mentaati peraturan berikut”:

- 1) Harap menjaga sopan santun saat meet the counselor
- 2) Bersedia untuk dihubungi melalui telfon ketika kamu sulit untuk dihubungi pada jam sesi meet the counselor.
- 3) Bersedia untuk mengikuti jadwal konselor untuk meet the counselor
- 4) Ketika meet the counselor sudah selesai. Kamu wajib menghubungi admin kembali untuk melakukan pembayaran seikhlasnya dan semampu kamu dear
- 5) Bersedia mengisi form singkat setelah melakukan meet the counselor.

Apakah kamu sanggup mentaati beberapa peraturan tersebut dear?

Setelah klien mengonfirmasi kemudian dialihkan langsung kepada konselor.

Pada tahapan ini merupakan tahapan proses dalam menentukan tujuan dan pedoman dalam melakukan pelaksanaan sesi konseling, untuk mencapai hasil yang diinginkan. Menurut Prayino bahwa layanan konseling individual merupakan layanan dalam bimbingan dan konseling yang utama yang mejadi jantung hati bimbingan konseling,⁵⁰ maka dari itu konselor di tuntut untuk menerapkan, mampu megaplikasikan ilmunya dengan segenap semuanya.

Menurut Willis Teknik yang harus di kuasai oleh konselor diantaranya *attending*, empati, refleksi,, eksplorasi, menangkap pesan utama, pertanyaan terbuka, pertanyaan tertutup, dorongan minimal, interpretasi, mengarahkan menyimpulkan sementara, memimpin, focus, konfrontasi,,menjernihkan, memudahkan, diam, mengambil inisiatif, memberi nasehat, memberikan informasi, merencanakan, menyimpulkan.⁵¹ dari pendapat Willis dapat di tarik kesimpulan bahwa terdapat kesamaan diantara pendapat tokoh ketrampilan dasar konseling setidaknya terdiri dari :

Ketrampilan *attending*, yang dilakukan oleh konselor sebagai melakukan sikap penerimaan kepada klien, mulai membangun branding konselor ramah, hangat, dan empati.

⁵⁰ Siti Haolah, dkk, pentingnya kualitas pribadi konselor dalam pelaksanaan konseling individual” Jurnal FOKUS 1, no.6 (2018), 222.

⁵¹ Siti Haolah, dkk, pentingnya kualitas pribadi konselor dalam pelaksanaan konseling individual” jurnal FOKUS 1, no. 6 (2018), 223.



Gambar 4.9 adanya attending dari My Counselor

Kemudian menyampaikan mengenai apa itu konseling, asas yang harus di pegang, dan juga mengenai durasi waktu dan peraturan selama sesi konseling, seperti dibawah ini:



Gambar 4.10 penjelasan mengenai apa itu konseling, asas dan juga kontrak konseling

c. Tahapan inti

Kemudian berada pada tahapan penggalian data dengan baik pertanyaan tertutup dan pertanyaan terbuka, seperti dibawah ini



Gambar 4.11 Penggalian Data

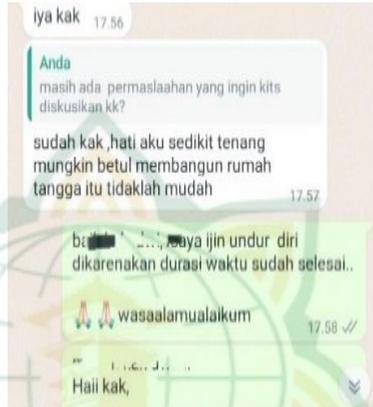
Kemudian berada pada tahapan inti atau penanganan,



Gambar 4.12 Penanganan

d. Tahap akhir

Kemudian setelah penanganan, masuk kepada tahap pengakhiran dan follow up, terkait apa yang akan klien lakukan setelah melakukan konseling.



Gambar 4.13 Tahap Follow Up

Kemudian berlanjut kepada tahapan pengakhiran dan meminta klien untuk mengisi form laporan konseli, begitupun kepada konselor mengisi form laporan konselor sebagai bukti sudah melakukan sesi konseling dengan penggunaan Teknik yang dilakukan.



Gambar 4.14 Tahapan akhir mengisi Laporan Hasil konseling

Proses pelaksanaan sesi konseling untuk menangani kecemasan sosial remaja menurut konselor Dita Nurlita Sari adalah dengan menggunakan Teknik *Deep Breathing* (Teknik relaksasi nafas dalam) diharapkan agar para remaja mampu mengontrol emosi kecemasan terhadap keadaan sosial dengan menggunakan ritme pernafasan. Adapun proses layanan konseling online dengan Teknik ini yang dilakukan oleh Konselor Dita Nurlita Sari.

Kemudian step dan tahapan dalam melakukan penanganan kepada klien yang mengalami kecemasan sosial di aplikasi online *My Counselor* dengan Teknik *Deep Breathing*, sebagai berikut:⁵²

“Melakukan penggalian penyebab kecemasan sosial nya, melakukan penggalian bentuk kecemasan sosial seperti apa, menggali dampaknya dari kecemasan sosial, lalu menggali pikiran yang hadir ketika dia merasa cemas, selanjutnya Melatih kemampuan sosial klien di kelompok kecil terlebih dahulu. Kemudian pada tahapan inti Melakukan Teknik *Deep Breathing* (Teknik relaksasi nafas dalam) sendiri berguna untuk mnegatur dan berlatih pernafasan dan melakukan relaksasi dan dapat mengurangi stress. Melakukan Teknik ritme pernafasan merupakan menurunkan sesak dan mendorong ekspansi kerja paru, dan Teknik *Deep Breathing* (Teknik relaksasi nafas dalam) ini terbukti efektif untuk menurunkan strees dan kecemasan yang dialami oleh klien. Teknik *Deep Breathing* sendiri merupakan jenis penanganan tanpa menggunakan obat atau farmakologi, dimana di dalamnya mengandung relaksasi, relaksasi yaitu relaksasi ini memiliki kemampuan untuk menurunkan dan mnegurangi intensitas kecemasan sosial diantaranya relaksasi *message*, relaksasi otot, meditasi dll.”

⁵² Wawancara *Online* oleh peneliti dengan Dita Nurlita Sari, pada tanggal 21 November 2023

Teknik Deep Breathing ini memiliki tahapan yang digunakan, diantaranya:⁵³

- 1) Duduk dengan posisi badan tegak, dan kedua tangan rileks diantara lutut.
- 2) Mata posisi terpejam, kemudian mengambil nafas pelan-pelan sedalam-dalamnya melalui mulut (dan mulut dibuka tidak terlalu lebar), rasakan udara keluar.
- 3) Keluarkan udara pelan-pelan melalui mulut dengan di bantu oleh otot perut.
- 4) Sampai individu merasakan paru-paru menjadi kosong tanpa udara di dalamnya.
- 5) Ambil waktu sebentar, kemudia ulangi berkali-kali.
- 6) Di imbangi dengan melatih kepercayaan diri (Meminta klien untuk mengisi kegiatan positif di kehidupan sehari-hari).
- 7) meminta klien untuk melakukan hoby dan memberikan space kepada klien untuk mengeksplere sesuatu yang belum pernah di lakukan baik olahraga atau apapun.

Teknik relaksasi *Deep Breathing* dapat digunakan untuk mengurangi seseorang yang mengalami kecemasan, salah satunya kepada klien yang mengalami kecemasan sosial. Teknik ini berfokus pada penenangan jiwa dan pikiran klien, sehingga tingkat keberhasilan dari *Deep Breathing* ini sangat di tentukan oleh seberapa rileks diri klien⁵⁴

“Setelah saya melakukan sesi konseling dengan konselor Dita Nurlita Sari, benar kak, pertama kali saya menerapkan sedikit membantu dan ada perubahan. Untuk

⁵³ Wawancara Online oleh peneliti dengan Dita Nurlita Sari, pada tanggal 21 November 2023

⁵⁴ Wawancara *Online* oleh peneliti dengan Dita Nurlita Sari, pada tanggal 21 November 2023

kedepannya lagi saya akan berusaha lebih keras untuk melakukan pengontrolan diri ketika di hadapkan suatu keadaan yang membuat saya tertekan”.

Vita mengemukakan bahwa sudah ada perubahan yang terlihat setelah melakukan sesi konseling dengan kak Dita Nurlita Sari.

Adapun proses pelaksanaan sesi konseling untuk menangani kecemasan sosial remaja menurut konselor Ninda Alza Nur Zahra adalah dengan menggunakan Teknik *Cognitive Behavior Therapy* diharapkan agar para remaja mampu mengubah pola pikir negative, rasa cemas, rasa takut dan segala hal buruk yang di pikirannya menjadi hal baik terhadap gangguan kecemasan sosial yang dialaminya. Terapi dan Teknik ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran dari pengalaman buruk yang dialami klien dan dapat memberikan perubahan pada perasaan, pikiran dan tingkah laku. Teknik CBT ini digunakan terhadap klien yang memiliki pemikiran buruk, pikiran negative, seperti melebihkan kemungkinan yang akan terjadi, tidak percaya diri, terlalu waspada, terlalu memikirkan bahaya, dan model kecemasan ini dapat di reduksi dengan Teknik CBT, Teknik ini dapat meminalkan pikiran negative yang ada yang mencakup pikiran, emosi dan perilaku yang akan dirubah. *Focus* Teknik ini terletak pada memahami dan menyadarkan pikiran klien dari negative yang menjadi sumber kecemasan dan merubahnya menjadi pikiran yang lebih positif dan adanya perubahan perilaku yang terlihat produktif.⁵⁵

Cognitive Behavior Therapy suatu Teknik dalam konseling yang bertujuan untuk mengolah pikiran klien dan juga emosi, perilaku dan psikologi, proses konseling ini dilakukan dengan cara memahami individu yang berdasar kepada rekonstruksi kognitif yang menyimpang dan adanya klien untuk melakukan perubahan. Kemudian step dan tahapan dalam melakukan

⁵⁵ Wawancara *Online* oleh peneliti dengan Ninda Alza Nur Zahrah, pada tanggal 19 November 2023

penanganan kepada klien yang mengalami permasalahan gangguan kecemasan sosial remaja di aplikasi *online My Counselor* dengan Teknik *Cognitive Behavior Therapy*, sebagai berikut:⁵⁶

- 1) Menciptakan *raport* (menjalin hubungan baik dengan klien)
- 2) Melakukan *assessment* permasalahan (penggalan data dengan beberapa aspek seperti: wawancara, melakukan pemantauan kepada klien, catatan pemikiran, melakukan skala dan kuisisioner)
- 3) Melakukan penggalan data dengan cara memandu klien untuk menemukan pikiran yang tidak akurat, melakukan skema perilaku maladaptive dan juga melakukan distorsi kognitif
- 4) Menggunakan dialog *Socrates* dan menggunakan Teknik konseling untuk membantu klien merevisi pikiran negative
- 5) Mengelompokkan pikiran klien yang muncul
- 6) Melakukan treatment yang spesifik tergantung bentuk kecemasan sosial nya seperti apa
- 7) *Follow up* yang akan dilakukan klien setelah selsesai proses konseling yang dilakukan
- 8) Menggali respon dari klien setelah konseling
- 9) Terminasi

Dalam deskripsi sebagai berikut, Pertama dilakukan adalah melakukan penggalan data meliputi penyebab kecemasan sosialnya, lalu bentuk kecemasan sosialnya (menghindar/ jantung berdebar/ menutup diri), selanjutnya menggali data dampaknya (pertemananya, kesehariannya, dan pola hidupnya), penggalan melalui pikiran yang hadir ketika dia merasa cemas di situasi social (pikiran irasional/ pikiran negative), kemudian membantu mengajarkan dan membangun pikiran rasional/ pikiran yang positif yang adaptif, pada tahapan inti melakukan *Testing reality*, klien diminta untuk membuktikan pikiran irasional/ negatifnya, apakah benar?atau hanya fikiran klien seorang. Kalau memang

⁵⁶ Wawancara *Online* oleh peneliti dengan Ninda Alza Nur Zahrah, pada tanggal 19 November 2023

pikirannya saja, maka akan di kuatkan untuk berpikir secara rasional/adaptif.

Kemudian tahapan pengakhiran Penutup konseling, klien harus di dorong untuk mengembangkan pikiran positif yang sudah diajarkan tadi.⁵⁷

"Oh ternyata aku salah...itu hanya pikiran negatifku saja".

“ternyata selama ini aku terjebak kepada pikiran negatifku, yang salah kebenarannya”.

Klien RSM dan lien V mengemukakan bahwa selama ini kecemasan sosial yang dialaminya pandangan orang buruk kepada dirinya berasal dari pikirannya tersebut dan terbukti tidak benar atas kejadian yang pernah di lewatinya selama ini pikiran itu berasal dari diri klien sendiri⁵⁸.

Teknik *CBT* terbukti efektif dan mampu untuk mengintervensi terhadap permasalahan aspek negative pikiran individu, dimana asumsi konseling *CBT* di pengaruhi oleh proses kognitif lebih adanya distorsi kognitif pada individu dalam penyelesaian permasalahan yang dialaminya.

Hal ini senada dengan apa yang di kemukakan oleh konselor Devinda bahwa kebanyakan klien yang datang sudah mengetahui bahwa mereka mengalami kecemasan sosial dan tau cara penanganannya,⁵⁹ kehadiran mereka di aplikasi *My Counselor* dengan tujuan membutuhkan arahan dari para konselor dan bagaimana agar para klien ini mampu untuk mengontrol dirinya sendiri ketika kecemasan sosial ini mulai ada kembali,

⁵⁷ Wawancara *Online* oleh peneliti dengan Ninda Alza Nur Zahrah, pada tanggal 19 November 2023

⁵⁸ Wawancara *Online* oleh peneliti dengan klien RSM dan V, pada tanggal 25 November 2023

⁵⁹ Wawancara *Online* oleh peneliti dengan Devinda Nur L, pada tanggal 20 November 2023

dan penanganya selaras dengan pendapat konselor Ninda Alza Nur Zahra.⁶⁰

Proses pelaksanaan sesi konseling untuk menangani kecemasan sosial remaja menurut konselor Rahayu Kurniawati adalah dengan menggunakan Teknik *Rational Emotive Behavior Therapy*, dimana menurut konselor Rahayu Kurniawati Teknik *REBT* untuk menekan pada semua aspek yang dialami klien baik kognitif, perilaku, emosi, dan perasaan sehingga dapat meminimalkan dan mengurangi kecemasan sosial yang dialami klien. Teknik *Rational Emotive Behavior Therapy* ini memiliki tahapan yang di gunakan, diantaranya.⁶¹

1) Tahap Pemahaman

Dengan cara mengarahkan pola pikir klien yang sifatnya rasional bagaimana ia dalam memahami masalah dan reaksi apa yang ia berikan terlebih dahulu guna untuk menyelesaikan itu, dengan menggunakan pendekatan pengalaman kejadian yang dialami klien, dari mulai *activating event*, pikiran irasional klien, dan konsekuensi dari kecemasan sosial yang dialaminya.

2) Tahapan Pertentangan

Pada tahapan ini konselor mendengarkan seluruh alur cerita klien sampai selesai, untuk membangun rasa kepercayaan klien dan membangun hubungan konseling agar klien merasa di dengar dan ada penerimaan dari konselor terhadap ceritanya setelah selesai. Kemudian konselor menyadarkan klien dengan melakukan pertentangan bahwa dengan menyanggah pikiran irasional klien sampai klien menyerah dan berpikir logis, dan membangun perspektif baru di diri klien bahwa apa yang selama ini diyakini klien merupakan suatu hal yang tidak benar, dan tugas konselor disini melakukan perdeatn

⁶⁰ Wawancara *Online* oleh peneliti dengan Ninda Alza Nur Zahrah, pada tanggal 19 November 2023

⁶¹ Wawancara *Online* oleh peneliti dengan Rahayu Kurnawati, pada tanggal 21 November 2023

dengan klien secara logis mana pikiran rasional dan irasional yang di alami klien.

3) Tahap pengaruh pertentangan

Setelah konselor melakukan pertentangan mengenai pikiran irasional klien dan memberikan pemahamna baru kepada klien, kemudian, memberikan pengarahannya mengenai bagaimana mengatur masalah terhadap permasalahan kecemasan terhadap sosial dan tindakan apa yang akan klien lakukan.

4) Tahapan follow up

Klien diberikan pertanyaan oleh konselor sebagai bentuk evaluasi dan tindak lanjut selama sesi konseling dan setiap klien diwajibkan mencatat apa yang di perbaiki kedepannya dan apa yang akan dilakukan setelah ini agar permasalahan kecemasan sosial klien terminimalisir.

Adapun Dalam melakukan penanganan yang digunakan, di deskripsikan dengan melakukan langkah-langkah urutannya, seperti: Pada tahapan ini konselor Rahayu melakukan Identifikasi kasus seperti konselor lain, melakukan penggalan data yang dibutuhkan, kemudian melakukan Analisis dan diagnosis mengenai permasalahan yang di hadapi, dilanjutkan pada tahapan inti yaitu Pemberian treatment, dan di tahap pengakhiran adanya Follow up, dari konselor kepada klien.

Langkah-langkahnya bisa di deskripsikan diantaranya membangun hubungan baik dengan klien, melihat progress hubungan dalam konseling, melakukan eksplorasi terhadap klien termasuk penggalan data kemudian diskusi dan tahapan pengakhiran yaitu penyelesaian masalah. Pada tahapan penggalan data dan eksplorasi yang dihadapi klien, kemudian ke tahapan lanjutan yaitu tahapan diskusi penyelesaian masalah dengan menggunakan Teknik Rational Emotive Behavior Therapy.

Dalam menangani permasalahan yang dialami remaja yaitu kecemasan sosial di aplikasi *My Counselor* menggunakan layanan konseling konseling individual yang bersifat online, adapun proses layanan yang dilakukan

sesuai dengan perspektif ke BK an, meliputi perencanaan, pelaksanaan dan tindak lanjut (*follow up*). Dalam pelaksanaan layanan sesi konseling yang dilakukan para konselor menunjukkan bahwa adanya perubahan bahwa klien mampu mengatasi kecemasan sosial yang dialaminya melalui *insight* baru dari para konselor. Setelah berakhirnya sesi konseling peneliti melakukan tindak lanjut kepada klien, klien mulai ada perubahan terhadap kecemasan sosial yang dialaminya, hal tersebut terlihat dari ciri-ciri kecemasan sosial yang dialami klien dan mulai terminimalisir dari yang dialami klien, tidak seperti sikap sebelum dilakukan sesi konseling.

“setelah melakukan konseling saya sadar bahwa sikap yang saya ambil salah, saya menarik diri dari lingkungan saya dampaknya saya merasa kesepian dan mempunyai perasaan khawatir terhadap pandangan orang lain kepada saya, namun setelah konseling saya tersadar dan saya akan mengubah dari lingkup terkecil keluarga hingga ke lingkungan luar”

“sikap saya dahulu setiap keluar dari rumah merasa di awasi oleh orang lain, di evaluasi menjadi bahan pembicaraan orang-orang, dan adanya perasaan khawatir. Sehingga saya lebih memilih isolasi diri namun sekarang saya sudah bisa berani untuk bicara dengan orang meskipun tidak banyak tetapi saya merasa sudah ada perubahan setelah melakukan konseling”

Hal tersebut dikemukakan oleh klien R dan klien Ameliyana, setelah melakukan konseling dan menunjukkan adanya perubahan dalam aktivitas sehari-hari mereka.⁶²

⁶² Wawancara Online oleh peneliti dengan klien R dan Ameliyana, pada tanggal 24 November 2023

No	Nama klien	Usia	Status/ Domisili	Permasalahan
1	Vita	17 Tahun	Pelajar/ Depok	Seperti tangan saya panas dingin ketika presentasi di depan kelas, karena seluruh pandangan rang di dalam kelas langsung tertuju kepada saya, dan saya takut apabila di salahkan., saya kesulitan bernafas, badan saya tremor dan gugup
2	Rumaisya	21 Tahun	Mahasiswa/ Jawa Tengah	ketika saya merasa cemas di lingkup sosial, dikelas, saya merasakan sembelit yang luar biasa di perut, nyeri dada di ulu hati, saya merasa gugup, kaku, binggung, sakit kepala yang tiba-tiba dan tangan saya panas dingin apabila berbicara dengan orang lain
3	RSM	17 Tahun	Pekerja/ Magelang	Saya khawatir terhadap hal-hal kecil di hidup saya, saya merasa di awasi di lingkungan saya baik di sekolah atau di rumah, takut terhadap orang lain takut

				mendapatkan penghakiman .dan apabila dan gerak gerik saya salah dihadapan orang lain
4	Ameliyana	17 Tahun	Pekerja/ Jakarta utara	Saya kesulitan mengontrol ketakutan saya ketika berbicara dengan banyak orang maupun lawan jenis. Saya harus berulang kali berpikir apakah saya harus berbicara? Atau, apakah kalimat yang akan saya katakan sudah benar? Saya takut pandangan orang lain terhadap saya buruk dan saya tidak suka orang lain memperhatikan saya terlalu lama. Saya membutuhkan banyak waktu untuk menenangkan diri ketika harus maju kedepan untuk presentasi
5	Vhiane	16 Tahun	Pelajar/ Palembang	Saya memiliki satu permasalahan yang membuat saya tidak yakin untuk

				<p>dapat bertahan sebagai mahasiswa maupun ketika besok saya sudah bekerja. Saya kesulitan mengontrol ketakutan saya ketika berbicara dengan banyak orang maupun lawan jenis. Saya harus berulang kali berpikir apakah saya harus berbicara? atau, apakah kalimat yang akan saya katakan sudah benar? yang jika disimpulkan adalah saya terlalu menjaga image saya agar selalu terlihat baik dan tidak memalukan. Saya takut pandangan orang lain terhadap saya buruk dan saya tidak suka orang lain memperhatikan saya terlalu lama. Saya membutuhkan banyak waktu untuk menenangkan diri ketika harus maju</p>
--	--	--	--	--

				ke depan untuk presentasi, akibatnya intonasi suara saya ketika berbicara menjadi terdengar bergetar dan saya sulit mendapatkan fokus.
--	--	--	--	--

Data Permasalahan Kecemasan Remaja

Adapun ciri-ciri kecemasan sosial yang dialami oleh klien seperti, takut dihakimi oleh orang lain, ketegangan ketika berbicara di depan umum, takut melakukan hal salah, menarik diri dari lingkungan sosial di karenakan takut, nafas terengah-engah, dan panik apabila di keramaian. Klien setelah melakukan sesi konseling mulai terlihat perbedaanya, ketika klien berada di situasi sosial dan perasaan cemas di tandai nafas yang terengah-engah sebelum konseling klien akan bingung harus melakukan apa, setelah melakukan konseling klien bisa mengatur nafas dalam-dalam sebagai langkah awal menetralkan nafas, dan mengurangi kecemasan, kemudian jika sebelum sesi konseling klien berpikir orientasi negative, kemudian di rekonstruksi kembali pola pikirnya oleh konselor dari irasional berubah menjadi rasional dalam berpikir.⁶³

Selain melakukan wawancara dengan konselor, peneliti juga melakukan wawancara terhadap klien yang selesai melakukan layanan konseling terhadap permasalahan yang dihadapinya. Disini peneliti mengambil 5 orang remaja yang mengalami permasalahan kecemasan sosial dan pernah melakukan layanan konseling di aplikasi *My Counselor*, para klien itu adalah:

⁶³ Klien R, V, A, wawancara oleh peneliti dengan klien R, pada tanggal 25 November 2023

a. Vita

Vita adalah seorang klien dari *My Counselor* dengan diagnosa kecemasan sosial, berusia 20 tahun, berasal dari Depok. Vita mengalami ciri-ciri seperti tangan saya panas dingin ketika presentasi didepan kelas, karena seluruh pandang orang didalam kelas langsung tertuju kepada saya, dan saya takut apabila disalahkan dan ditertawakan, takut untuk maju ke depan kelas, klien mempunyai pikiran bahwa apabila ia maju dan gagal ia akan dijauhi teman-temannya dan di ejek karena gagal menyampaikan materi, dampaknya adalah vita merasa kurang percaya diri tampil di banyak orang yang melihat dirinya dan takut akan opini buruk orang lain terhadap dirinya. Hal inilah yang membuat klien menarik diri dari lingkungan sosial dan lebih suka menyendiri. Maka dari ini klien memilih untuk melakukan sesi konseling atas dasar suka rela tanpa paksaan pihak manapun ke aplikasi *My Counselor*. dari hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan vita melalui online pada tanggal 25 November adalah.

“Seperti tangan saya panas dingin ketika presentasi di depan kelas, karena seluruh pandangan rang di dalam kelas langsung tertuju kepada saya, dan saya takut apabila di salahkan., saya kesulitan bernafas, badan saya tremor dan gugup.”⁶⁴

Setelah melakukan penggalian data oleh konselor dan melakukan konseling oleh konselor Dita Nurlita Sari dengan menggunakan Teknik *Deep Breathing* dimana focus Teknik ini untuk mampu mengubah keadaan klien dalam tempo singkat yang awal mula sesak napas, binggung, gugup sulit bernafas. Terapi dan Teknik ini bertujuan untuk meningkatkan keadaan fisik klien kesadaran dari pengalaman buruk yang dialami klien dan dapat memberikan perubahan pada perasaan gugup dan sulit bernafas

⁶⁴Wawancara *Online* oleh peneliti dengan Vita, pada tanggal 25 November 2023.

“Saya merasa bahwa apa yang dikatakan konselor Rahayu benar kak, perasaan cemas saya yang saya timbulkan ternyata setelah berpikir jernih saya hanya gugup dengan situasi mendadak ini yang saya rasakan sehingga keadaan tertekan itu manajemen saya kurang dan kesulitan bernafas, dari penanganan kak Dita Nurlita Sari saya bisa mengambil sikap segera ketika terjadi situasi cemas demikian.”

Vita mengemukakan bahwa dia akan menerapkan membaca situasi yang dihadapinya dengan pikiran dan perasaan secara sadar, dan sebelum presentasi untuk mempelajari materi dengan baik, kemudian melatih kemampuan komunikasinya dengan mempraktekkan di depan cermin atau meminta salah satu teman mendampingi.

b. Rumaisya

Rumaisya adalah seorang mahasiswi berusia 21 tahun dan berdomisili di provinsi Jawa Tengah. Klien ini mempunyai permasalahan terhadap penyesuaian diri di sosial, di sebabkan oleh sejak kecil klien tidak di biasakan berinteraksi dengan masyarakat, sampai klien sehingga ketika klien diharuskan untuk berinteraksi klien merasa takut, ada ketakutan di dirinya dikarenakan takut orang-orang menganggap dia aneh, ada perasaan cemas karena dia bingung untuk berkata dan melakukan apa. Sehingga sampai di bangku SMA klien merasa terkucilkan oleh teman-temanya padahal klien sendiri yang menjauh dari lingkungan itu., dari hasil wawancara dengan dengan klien, klien mengungkapkan bahwa .

“ketika saya merasa cemas di lingkup sosial, dikelas, saya merasakan sembelit yang luar biasa di perut, nyeri dada di ulu hati, saya merasa gugup, kaku, bingung, sakit kepala

yang tiba-tiba dan tangan saya panas dingin apabila berbicara dengan orang lain.”⁶⁵

Setelah di berikan layanan konseling, oleh konselor Rahayu Kurniawati dengan menggunakan Teknik *Rational Emotive Behavior Therapy*. Yang dimana Teknik ini dianggap mampu untuk melakukan perubahan tingkah laku yang di alami oleh klien, yang mulai nya menjauh mulai ada perubahan berani menampakkan sedikit demi sedikit, melakuka pertetangan dengan pikiran klien, dan menumbuhkan stimulus dalam memberanikan diri di lingkup sosial.

Klien merasa bahwa apa yang di pikirkan salah mengenai orang lain yang mengintimidasi nya, dan klien merasa perlahan ia menumbuhkan rasa percaya diri dan keberanian untuk berbicara dan menampakkan dirinya di lingkungannya. Setelah melakukan konseling klien merasa bebas dan perubahan berubah sesuai yang diharapkan.

c. RSM

Resqiana adalah seorang pekerja berusia 17 tahun, dan berdomisli di Magelang. Klien mempunyai permasalahan kecemasan terhadap sosial, klien merasa bahwa kecemasanya dia bermula gagal nya figure salah satu orang tua klien, salah satu orang tua klien suka berkata kasar kepada klien, ibu klien, dan saudara-saudara klien, ayah klien mengidap depresi yang tinggi dan sering marah-marah dirumah, sehingga menyebabkan klien untuk menarik diri dari lingkungan sosialnya karena klien menganggap bahwa apabila klien terlalu dekat orang lain akan membicarakan keluarganya dan minusnya dari keluar mereka, klien merasa takut akan sikap buruk nya ayah nya, takut terjadi apa-apa dengan ibu nya, dan ada perasaan khawatir apabila tetangga atau temannya menertawakan permasalahann klien. Dan

⁶⁵ Wawancara *Online* oleh peneliti dengan Rumaisya, pada tanggal 25 November 2023

setiap ayah klien berkata kasar, klie tiba-tiba menangis dan tremor seluruh badan dan juga tidak bisa bernadas. Hasil wawancara dengan klien pada tanggal 2 desember 2023 bahwa:

“Saya khawatir terhadap hal-hal kecil di hidup saya, saya merasa di awasi di lingkungan saya baik di sekolah atau di rumah, takut terhadap orang lain takut mendapatkan penghakiman .dan apabila dan gerak gerak saya salah dihadapan orang lain.”⁶⁶

Resqiana mengemukakan bahwa, klien merasa bahwa klien takut pandangan orang lain terhadap klien buruk dan klien tidak suka orang lain memperhatikan klien terlalu lama. Klien merasakan cemas apabila akan berbicara kepada orang lain. Hal ini termasuk perilaku kecemasan sosial yang dihadapi klien dengan berpedoman pada hasil wawancara dengan klien diatas. Oleh karena itu untuk menangani permasalahan klien konselor Ninda Alza Nur Zahra menangani dengan menggunakan Teknik Cognitive Behavior Therapy, setelah dilakukan layanan konseling klien tersadar dan berpikir bahwa kecemasan yang dialaminya adalah perasaanya sendiri dan pikiran nya yang ber orientasi padaa hal negative, dan klien juga melakukan follow up mengenai rasa kepercayaan dirinya kurang tumbuh klien akan berlatih dan membiasakan diri untuk belajar di lingkup terkecil kemudia baru besar.

rational berpikirnya, dan klien meyakini bahwa ia selama ini salah dan akan berusaha untuk berdamai dengan keadaan.

d. Ameliyana

Ameliyana adalah seorang pekerja yang berusia 17 tahun dan berdomisili di Jakarta Utara, ia mengalami permasalahan yang berhubungan dengan kecemasan untuk presentasi di depan kelas, takut akan dihakimi dan di komentari baik dosen maupun teman-temanya, ia juga merasa bahwa dirinya berbicara tidak

⁶⁶ Wawancara oleh peneliti dengan Resqiana, pada tanggal 2 Desember 2023

ada yang mendengarkan sehingga Ameliyana ketika ingin berbicara, ragu untuk mengucapkan atau berpendapat. Hasil dari wawancara klien Ameliyana pada tanggal 26 November 2023 adalah:

“Saya kesulitan mengontrol ketakutan saya ketika berbicara dengan banyak orang maupun lawan jenis. Saya harus berulang kali berpikir apakah saya harus berbicara? Atau, apakah kalimat yang akan saya katakan sudah benar? Saya takut pandangan orang lain terhadap saya buruk dan saya tidak suka orang lain memperhatikan saya terlalu lama. Saya membutuhkan banyak waktu untuk menenangkan diri ketika harus maju.”⁶⁷

Klien Ameliyana mengemukakan bahwa, klien merasa bahwa klien takut pandangan orang lain terhadap klien buruk dan klien tidak suka orang lain memperhatikan klien terlalu lama. Klien merasakan cemas apabila akan berbicara kepada orang lain. Hal ini termasuk perilaku kecemasan sosial yang dihadapi klien dengan berpedoman pada hasil wawancara dengan klien diatas. Oleh karena itu untuk menangani permasalahan klien konselor Ninda Alza Nur Zahra menangani dengan menggunakan Teknik *Cognitive Behavior Therapy*, setelah dilakukan layanan konseling klien tersadar dan berpikir bahwa kecemasan yang dialaminya adalah perasaannya sendiri dan pikirannya yang berorientasi pada hal negative, dan klien juga melakukan follow up mengenai rasa kepercayaan dirinya kurang tumbuh klien akan berlatih dan membiasakan diri untuk belajar di lingkup terkecil kemudian baru besar.⁶⁸

⁶⁷ Wawancara oleh peneliti dengan Ameliyana, pada tanggal 26 November 2023

⁶⁸ Wawancara oleh peneliti dengan Ameliyana, pada tanggal 26 November 2023

e. Vhiane

Vhiane merupakan salah satu klien di aplikasi *My Counselor*, ia merupakan seorang pelajar yang berusia 16 tahun, ia berdomisili di Palembang klien memiliki permasalahan terhadap pertemanannya, klien mudah untuk memikirkan apa yang orang lain katakana tentang dirinya, klien memiliki gejala mengalami seperti kecemasan berlebihan, lalu tangan saya gemeter bahkan saya sering sekali menangis secara tiba tiba dan tak sadar bahwa saya menangis terhadap pertemanannya, berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 31 November 2023 bahwa.

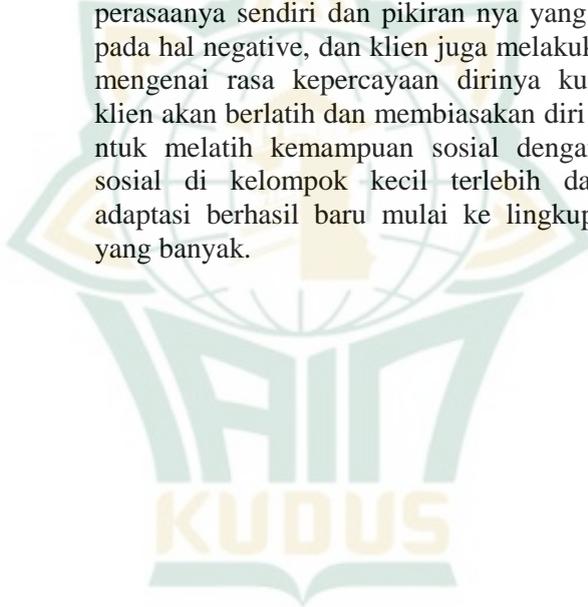
“Saya memiliki satu permasalahan yang membuat saya tidak yakin untuk dapat bertahan sebagai mahasiswa maupun ketika besok saya sudah bekerja. Saya kesulitan mengontrol ketakutan saya ketika berbicara dengan banyak orang maupun lawan jenis. Saya harus berulang kali berpikir apakah saya harus berbicara? atau, apakah kalimat yang akan saya katakan sudah benar? yang jika disimpulkan adalah saya terlalu menjaga image saya agar selalu terlihat baik dan tidak memalukan. Saya takut pandangan orang lain terhadap saya buruk dan saya tidak suka orang lain memperhatikan saya terlalu lama. Saya membutuhkan banyak waktu untuk menenangkan diri ketika harus maju kedepan untuk presentasi, akibatnya intonasi suara saya ketika berbicara menjadi terdengar bergetar dan saya sulit mendapatkan fokus.”⁶⁹

Awalnya munculnya perasaan cemas yang dialami klien adalah klien tidak mempunyai teman, klien mencoba membuat agar teman-temannya mau berteman dengan dia melalui akademiknya yang bagus

⁶⁹ Wawancara oleh peneliti dengan Vhiane, pada tanggal 23 November 2023

akan tetapi setelah melakukan itu klien sama sekali tidak ada teman yang mendekat, dan akibat dari kejadian ini klien memunculkan tanda-tanda kecemasan terhadap pertemananya.

Setelah melakukan konseling klien terlihat lebih tenang dan bijak pengambilan sikap yang benar setelah diberikan penanganan oleh konselor melalui Teknik *Cognitive Behavior Theraphy* yang di tangani oleh Konselor Ninda Alza Nur Zahra, setelah dilakukan layanan konseling klien tersadar dan berpikir bahwa kecemasan yang dialaminya adalah perasaanya sendiri dan pikirannya yang ber orientasi pada hal negative, dan klien juga melakukan follow up mengenai rasa kepercayaan dirinya kurang tumbuh klien akan berlatih dan membiasakan diri untuk belajar ntuk melatih kemampuan sosial dengan melakukan sosial di kelompok kecil terlebih dahulu setelah adaptasi berhasil baru mulai ke lingkup pertemanan yang banyak.



2. Faktor Pendukung dan Penghambat Penanganan Kasus Kecemasan Sosial Remaja di Aplikasi *Online My Counselor*

a. Faktor pendukung yang dialami oleh konselor selama proses layanan konseling *online*

1. Klien terbuka menerima masukan dan saran selama proses konseling

Dalam proses konseling klien dapat menerima masukan dari konselor ini merupakan salah satu faktor pendukung nya, karena tentunya dalam proses konseling jika klien tidak menerima masukan dari konselor maka proses konseling tidak akan bisa berjalan dengan lancar.

2. Terbangunnya rasa percaya terhadap konselor untuk membersamainya menemukan cara atas permasalahannya.

Salah satu proses konseling bisa berjalan dengan lancar karena terbangunnya rasa kepercayaan antara konselor dan konseli, karena jika tidak terbangun rasa percaya antara konseli dan konselor maka proses konseling tidak akan dapat berjalan dengan lancar hal ini berkaitan dengan asas kerahasiaan dalam konseling.

3. Hemat biaya dan bersifat gratis

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah bahwa dalam melakukan sesi konseling disini bersifat gratis sesuai dengan tujuan awal dari *My Counselor* adalah menjadi media penghubung kesehatan mental dalam lini masyarakat luas.

Klien di bebaskan biaya atau gratis, konselor di aplikasi ini fast responsive, klien bebas untuk memilih konselor, dan semua permasalahan klien ditangani oleh tenaga profesional di bidangnya.

4. Konselor profesional sesuai dengan bidangnya

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan, para konselor yang berada di aplikasi *online My Counselor*, merupakan tenaga keprofesionalan yang berada dibidangnya mulai dari linier S1, S2,

linier psikolog, dan juga praktisi psikolog klinis, yang bisa diuji ke kredibilitasnya dan ke profesionalan

Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung penanganan kasus kecemasan sosial remaja dalam bimbingan dan konseling studi kasus (di aplikasi online *My counselor* IAIN Kudus) ada 4 faktor pendukungnya yaitu, pertama klien terbuka menerima masukan dan saran selama proses konseling, kedua Terbangunnya rasa percaya terhadap konselor untuk membersamainya menemukan cara atas permasalahannya, ketiga hemat biaya dan bersifat gratis dan terakhir yaitu konselor profesional sesuai dengan bidangnya.

b. Faktor Penghambat Yang Dialami Oleh Konselor Selama Proses Layanan Konseling *Online*

1. Masalah pada jaringan provider, paket data dan sinyal

Berdasarkan data penelitian yang ditemukan oleh peneliti faktor utama dalam penghambatan sesi konseling yang sifatnya online adalah, adanya hambatan dalam sinyal, paket data dan jaringan provider yang menjadi aspek utama dalam keberlangsungan sesi konseling, dalam hal ini beberapa konselormerasakan bahwa ketika terkendala hal demikian, dampaknya klien suka hilang dan kembali di luar jam operasional konselor.

Jadi, dengan adanya hambatan mengenai sinyal, paket data dan jaringan provider mengakibatkan sesi konseling kurang efektif efisien dan juga yang seharusnya sesi konseling bisa selesai 45 menit dalam satu kali sesi, berakhir waktu melebihi batas kontrak konseling.

2. Klien yang masih pemalu

Berdasarkan data penelitian yang ditemukan oleh peneliti faktor lainnya dalam penghambatan sesi konseling yang sifatnya online adalah, adanya hambatan dalam sikap pemalu klien. Belum terciptanya kepercayaan dari klien, sehingga dampak dari hal ini adalah sulitnya penggalian data yang dibutuhkan untuk mencari penyebab permasalahan klien, latar belakang klien dan yang lainnya, sehingga

dalam melakukan penanganan pun kurang sesuai dengan tujuan yang di tentukan klien.

3. Latar belakang yang berbeda

Berdasarkan data penelitian yang dilakukan oleh peneliti faktor lainnya dalam penghambat sesi konseling adanya latar belakang yang berbeda dari klien, dan adanya latar belakang konselor dan kesibukan yang berbeda. Misalnya ketika konselor sudah siap pada jam di tentukanya konseling tiba-klien menghubungi bahwa sedang bekerja. Sesi konseling masih berlangsung akan tetapi kurang efektif dalam penangananya dikarenakan di iimbangi dari klien dengan pekerjaan lain, dampaknya sesi konseling kurang sesuai dengan tujuan dari klien sendiri.

Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat penanganan kasus kecemasan sosial remaja dalam bimbingan dan konseling studi kasus (di aplikasi online my counselor IAIN Kudus) ada 3 fator penghambat. Yang pertama masalag pada jaringan provider, paket data dan siyal, kedua klien yang masih pemalu dan terakhir latar belakang yang berbeda.

C. Analisa Data

1. Penanganan Kasus Kecemasan Sosial Remaja Bimbingan dan Konseling *Online My Counselor* IAIN Kudus

Bimbingan dan konseling merupakan sama-sama suatu proses yang memberikan bantuan dari seorang ahli professional kepada individu baik anak-anak, remaja, dan dewasa agar orang yang dibimbing mampu mengenali dirinya, mampu mengembangkan potensinya mampu menyesuaikan diri di lingkungannya dan mampu menentukan pilihan hidupnya. Sedangkan hasil rumusan dari konseling adalah individu yang mengalami kesulitan yang dilakukan dengan wawancara dengan berbagai metode psikologi, kemudian diarahkan dalam pemecahan masalahnya.

Kecemasan sosial yaitu suatu sikap dalam ranah ketakutan berlebihan dalam hal menerima kritik dari orang lain, yang mengarahkan individu menghindari sekelompok orang atau individu lain. kecemasan social juga dapat diberikan arti sebagai ketakutan dan kecemasan yang dialami seorang individu dalam berinteraksi dengan orang lain, dalam situasi penilaian yang menjadi focus perhatian orang lain dikutip oleh Butler.⁷⁰ Kecemasan sosial yang dimaksud disini adalah adanya perasaan takut dari diri klien, perasaan cemas, perasaan khawatir, merasa bahwa dia sedang diperhatikan dan diintimidasi, merasa bahwa takut melakukan kesalahan yang dilakukan klien.

Berdasarkan pemaparan diatas, kecemasan sosial adalah adanya persepsi negative yang berasal dari dalam diri klien terhadap lingkup sosial, adanya perasaan takut, cemas, khawatir dan di sertai dengan adanya respon fisik, disertai dengan adanya gejala tekanan dari klien ketika menghadapi situasi sosial.

Remaja adalah penduduk dalam rentang usia 10-19 tahun, menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 25 tahun 2014, remaja adalah penduduk dalam rentang usia 10-18 tahun dan menurut Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana (BKKBN) rentang usia remaja adalah

⁷⁰ Agus Jatmika, "sense of place dan social anxiety bagi mahasiswa baru pendatang," *Jurnal Bimbingan dan Konseling* 03, 02 (2016), 223.

10-24 tahun dan belum menikah.⁷¹ Berdasarkan hal tersebut, remaja adalah seorang individu yang berusia sesuai pembagian nya dari remaja awal, remaja, dan remaja akhir, dengan di tandai adanya perubahan sikap dan perubahan dari anak-anak ke masa dewasa yang membutuhkan penyesuaian diri dan setiap fase perkembangan yang dilewati memiliki tugas perkembangan yang harus di jalani salah satunya adalah pengambilan keputusan, bertindak dan menghadapi situasi apapun.

Tugas-tugas perkembangan yang terjadi dalam masa remaja ini apabila bisa di selesaikan dengan baik dan sesuai dengan kebiasaan turun-temurun yang di yakini masarakat maka akan mencapai kepuasan, kebahagiaan dan kelegaan dalam proses perkembangan yang ada. Dan tugas ini akan diiringkan dengan munculnya stres, bertambahnya kapasitas intelektualnya, kapasitas aspek kognitif dan avertifnya dengan tujuan ada harapan, dan tujuan yang akan dicapai, dan dalam proses menuju tujuan yang dihadapkan pasti diiringi dengan adanya gangguan, hambatan dan tantangan baik muncul dari dalam diri sendiri atau dari lingkungan luar. Maka apabila seorang individu gagal dalam tugasnya melakukan penyesuaian diri dalam sosial individu remaja mengalami gangguan kecemasan sosial akan menarik diri dari lingkungan sosial dan melarikan diri dari situasi sosial dihadapanya karena individu ini berpikir bahwa situasi ini akan berpotensi mendapatkan pandangan buruk dari orang lain dan evaluasi negatif. Dampak nya remaja akan mengalami keterbatasan dalam bergaul, berinteraksi dengan sesama, menunjukkan kemampuan dan ketrampilan yang buruk, dan kurangnya adaptasi yang dibangun. Adanya permasalahan kecemasan sosial individu khususnya para remaja ada berbagai macam teknik yang dapat digunakan untuk membantu, mengurangi, meminimalisir, dan menghilangkan kecemasan yang dialami oleh para individu oleh karena itu Dengan adanya wadah untuk melakukan dan menyampaikan permasalahan-permasalahan yang dihadapi individu ini terkait kecemasan sosial. pada penelitian yang

⁷¹ Amita Diananda, "Psikoloogi remaja dan permasalahanya,"Jurnal ISTIGHNA 1, no. 1(2018): 2.

dilakukan di aplikasi konseling *Online My Counselor*. Individu yang mengalami kecemasan sosial ditandai dengan adanya perasaan gugup, panik, cemas, khawatir, dan ditandai dengan gejala fisik seperti kepala pusing, nafas tidak beraturan, tremor, panas dingin dan sesak nafas.

Adapun proses pemberian penanganan kasus kecemasan sosial remaja bimbingan dan konseling *online my counselor* IAIN Kudus. Dilaksanakan dengan menerapkan konseling individu Yaitu dilaksanakan melalui tahapan-tahapan sebagai berikut:

a. Perencanaan

Sebelum dilaksanakan proses konseling individu konselor atau guru BK membuat perencanaan terlebih dahulu, adapun perencanaan dalam proses penanganan kasus kecemasan sosial remaja bimbingan dan konseling *online my counselor* IAIN Kudus berbeda dengan perencanaan dalam proses konseling yang dilaksanakan secara langsung atau bertatap muka. Adapun tahap perencanaannya yaitu sebagai berikut:

1. Membuka aplikasi online My Counselor
2. Memilih jenis layanan yang akan dilakukan sesuai dengan kebutuhan
3. Masuk pada menu all team konselor, dan klien bebas memilih sesuai yang diinginkan
4. Melakukan sesi konseling sesuai dengan jam oprasional konselor
5. Pilih konselor dan mengisi form
6. Isi form sesuai data diri dan permasalahan yang dihadapi
7. Setelah mengisi, whatapp tersebut terhubung dengan admin, tunggu sampai admin melakukan acceptance dan mengatur jadwal konseling dengan klien
8. Setelah jadwal sesi konseling tersepakati dengan admin, selanjutnya admin akan mengonfirmasi dengan klien mengenai jadwal sesi konselingnya dan memberikan beberapa penaturan dan harus disanggupi oleh klien.

b. Pelaksanaan

Pelaksanaan proses penanganan penangan kasus kecemasan sosial remaja bimbingan dan konseling

online my counselor IAIN Kudus dilakukan 1 kali pertemuan dengan 1 kali timeline waktu durasi 45 menit apabila dalam waktu tersebut belum selesai maka bisa disepakati untuk melakukan sesi kedua.

Pada tahapan ini merupakan tahapan proses dalam menentukan tujuan dan pedoman dalam melakukan pelaksanaan sesi konseling, untuk mencapai hasil yang diinginkan. Menurut Prayino bahwa layanan konseling individual merupakan layanan dalam bimbingan dan konseling yang utama yang mejadi jantung hati bimbingan konseling,⁷² maka dari itu konselor di tuntut untuk menerapkan, mampu megaplikasikan ilmunya dengan segenap semuanya. Data yang ditemukan pada proses penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Ketrampilan attending atau penerimaan klien yang dilakukan oleh konselor menyambut dengan ramah, hangan dan empati
2. Menjelaskan asas-asas dalam proses konseling, pada proses ini konseling memberikan kejelasan mengenai asas-asas yang harus di pegang oleh klien maupun konselor

c. Tahapan inti

Tahapan inti ini merupakan tahapan penggalan data Pada tahapan penggalan data dan eksplorasi yang dihadapi klien, kemudian ke tahapan lanjutan yaitu tahapan diskusi penyelesaian masalah dengan menggunakan Teknik *Rational Emotive Behavior Therapy*. Teknik *Rational Emotive Behavior Therapy* ini memiliki tahapan yang di gunakan, diantaranya:⁷³

1. Tahap pemahaman
2. Tahap pertentangan
3. Tahap pengaruh pertentangan
4. Tahapan follow up

Teknik *Cognitive Behavioral Therapy* memfokuskan pada proses berpikir dan adanya keterkaita

⁷² Siti Haolah, dkk, pentingnya kualitas pribadi konselor dalam pelaksanaan konseling individual” Jurnal FOKUS 1, no.6 (2018), 222.

⁷³ Wawancara *Online* oleh peneliti dengan Rahayu Kurnawati, pada tanggal 21 November 2023

dengan keadaan perilaku, emosi, serta psikologi CBT, Teknik ini mengkombinasikan antara kognitif klien dan juga perilaku klien. Dengan titik fokusnya untuk melakukan modifikasi fungsi berpikir, merasa, bertindak, dengan menekankan pola pikir klien dan menganalisa pola pikir klien, tujuannya adalah agar klien dapat melakukan perubahan dari status pikiran dan perasaannya dengan harapan yang ada dalam membantu tingkah lakunya yang sifatnya negative menjadi positif.

Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Abi Apriyadi dimana subjek penelitiannya adalah seorang muslim bahwa penggunaan Teknik CBT mampu untuk mengurangi kecemasan yang dialami oleh individu. Dengan mereduksi dan mengubah pola pikir atau aspek kognitif negative yang dialami oleh individu.⁷⁴ pendekatan keilmuan dalam bimbingan dan konseling terhadap permasalahan kecemasan sosial remaja yang telah dilakukan di beberapa penelitian terdahulu. Penelitian tersebut dilakukan oleh Cahyaning suryaningrum dengan Teknik Cognitive Behavior Therapy dimana Teknik ini menunjukkan efektifitasnya untuk mengatasi kecemasan sosial yang dialami mahasiswa, dengan di rekonstruksi awal terhadap aspek kognitifnya setelah pemberian layanan dan sifatnya menetap hingga masa tindak lanjut.⁷⁵

Penemuan lainya di dukung oleh Widya dan Winda yang menemukan bahwa Teknik CBT ini mampu mengurangi kecemasan sosial yang dialami oleh remaja dengan menunjukkan perubahan dibuktikan dengan adanya perubahan penurunan tingkat kecemasan sosial yang berawal 80%, setelah diberikan pelayanan menjadi 0.⁷⁶

Teknik Rational Emotive Behavior Therapy Menurut Surya berpendapat bahwa terapis atau konselor

⁷⁴ Abi Apriyadi, "Cognitive Behavioural therapy spiritualitas islam untuk mengatasi kecemasan sosial remaja", jurnal Counselle 02. No.1 (2022): 73

⁷⁵ Cahyaning Suryaningrum, "terapi kognitif-tingkah laku untuk mengatasi kecemasan sosial, deskripsi thesis perpustakaan Indonesia

⁷⁶ Widya Kartika Sari dan Winda Ade Riani, "penerapan konseling CBT untuk mengurangi kecemasan sosial remaja, UNNES VOL. 10. No. 1 (2021). 7

mencoba menyadarkan verbalisasi diri adalah sumber gangguan emosionalnya dan Teknik REBT ini membantu klien dalam cara berpikir, merasakna dan berperilaku. Sehingga sesuai dengan tujuan yang diharapkan mengubah akar-akar keyakinannya yang tidak rasionl menjadi rasional, dan Teknik ini efektif untuk mengatasi kecemasan sosial, setelah sesi konseling selesai klien bisa memulihkan pemikirannya dari yang sebelumnya irasional menjadi rasional, dan Teknik REBT ini menekankan pada semua aspek dari kognitif, tingkah laku, dan emosi. Sehingga dianggap mampu untuk menangani kecemasan sosial yang dialami klien.

Restu maha dyanzari pada hasil penelitiannya menemukan dari adanya layanan konseling kelompok dengan menggunakan Teknik REBT yang di terapkan kepada remaja dapat menurunkan kecemasan sosial pada remaja sebesar 3,93 dari hasil awal 4,00.⁷⁷ Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Ajei yang berpendapat bahwa penanganan kecemasan remaja sosial akhir dengan Teknik REBT mampu untuk mengurangi kecemasan sosial yang ada berfokus pada aspek perubahan tingkah lakunya.⁷⁸

d. Tahap Akhir

Pada tahapan ini klien di minta menuliskan ulang hasil layanan konseling yang sudah di lakukan kemudian klien diminta untuk melakukan perubahan sesuai hasil layanan konseling yang sudah dilakukan

Berdasarkan hasil wawancara dengan klien yang mengalami permasalahan kecemasan sosial menunjukkan keberhasilan bahwa penanganan kasus kecemasan sosial remaja yang diberikan layanan konseling individual menggunakan teknik Rational Emotive Behavior Therapy mampu mengatasi kecemasan pada diri klien. Adapun indikator keberhasilannya sebagai berikut:

⁷⁷ Restu Maha Dyanzari, “menurunkan kecemasan sosial melalui konseling kelompok Rational Emotive Behavior pada siswa kelas VII Smp Negeri 2 susukan tahun ajaran 2016/2017” (Salatiga, Universitas Satya Wacana salatiga, 2017), 6.

⁷⁸ Ajei, “Efektivitas Pendekatan Rational Emotive Behaviour Therapy Dengan *Setting Group* Untuk Mengurangi Kecemasan Sosial Remaja Akhir”, (Banten, UIN Sultan Maulana Hasanudin Banten), 20.

1. Klien Vita yang awalnya tangannya gemeter ketika berada disituasi sosial dan kadang menangis secara tiba-tiba setelah melakukan proses konseling melalui My counselor sudah bisa mengendalikan dirinya ketika berada dalam situasi sosial
2. Klien Rumaisya yang awalnya cemas, gugup, panas dingin, grogi takut jika berinteraksi dengan orang banyak setelah melakukan porses konseling melalui My counselor klien perlahan ia menumbuhkan rasa percaya diri dan keberanian untuk berbicara dan menampakkan dirinya di lingkungannya. Setelah melakukan konseling klien merasa bebas dan perubahan berubah sesuai yang diharapkan.
3. Klien Resqiana yang awalnya pikiran negative, khawatir, di sebabkan gagalnya figure sosok orang tua, dampak nya klien takut dan cemas di lingkup sosial setelah melakukan porses konseling melalui My counselor klien klien merasakan bahwa ia sedikit lebih baik, dari penyikapanya kepada lingkungan salah dan hal ini di sadarkan melalui rational berpikirnya, dan klien meyakini bahwa ia selama ini salah dan akan berusaha untuk berdamai dengan keadaan.
4. Klien Ameliyana yang awalnya kesulitan mengontrol dan ketakutan ketika berbicara dengan banyak orang maupun lawan jenis setelah melakukan porses konseling melalui My counselor klien tersadar dan berpikir bahwa kecemasan yang dialaminya adalah perasaanya sendiri dan pikiran nya yang ber orientasi padaa hal negative, dan klien juga melakukan follow up mengenai rasa kepercayaan dirinya kurang tumbuh klien akan berlatih dan membiasakan diri untuk belajar di lingkup terkecil kemudia baru besar
5. Klien Vhiane yang awalnya memiliki gangguan kepercayaan diri dan terlalu memikirkan omongan orang lain sehingga membuat cemas dalam melakukan suatu hal setelah melakukan porses konseling melalui My counselor klien tersadar dan berpikir bahwa kecemasan yang dialaminya adalah perasaanya sendiri dan pikiran nya yang ber orientasi

pada hal negative, dan klien juga melakukan follow up mengenai rasa kepercayaan dirinya kurang tumbuh klien akan berlatih dan membiasakan diri untuk belajar untuk melatih kemampuan sosial dengan melakukan sosial di kelompok kecil terlebih dahulu setelah adaptasi berhasil baru mulai ke lingkup pertemanan yang banyak

Pentingnya bimbingan dan konseling dalam mengatasi masalah pada remaja, khususnya masalah yang berkaitan dengan kecemasan sosial. Agar klien dapat menumbuhkan rasa percaya dirinya dan tidak cemas dalam menghadapi segala hal terutama ketika berinteraksi dengan banyak orang. Oleh sebab itu layanan *My Counselor* IAIN Kudus ini menjadi salah satu alternatif bantuan bagi remaja di seluruh Indonesia.

2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Penanganan Kasus Kecemasan Sosial Remaja di Aplikasi *online My Counselor*

Berdasarkan hasil penelitian Penanganan Kasus Kecemasan Sosial Remaja di Aplikasi *online My Counselor* tentunya ada faktor pendukung dan penghambat dimana proses pendukungnya yaitu sebagai berikut: (1) klien terbuka menerima masukan dan saran selama proses konseling, karena jika klien tidak terbuka dalam mengungkapkan masalahnya maka proses konseling tidak akan berjalan dengan lancar. Klien terbuka ini termasuk bagian dari asas keterbukaan dalam proses konseling. Asas keterbukaan yaitu asas yang mengharapkan anggota kelompok atau konseli menjadi sasaran layanan bersifat terbuka sehingga dapat mengungkapkan masalah apa yang dialami secara terbuka dan dapat menerima masukan.⁷⁹ (2) terbangunnya rasa percaya terhadap konselor untuk membersaminya menemukan cara atas permasalahannya. Rasa percaya ini karena sudah disepakati untuk memegang asas kerahasiaan adapun asas kerahasiaan yaitu Jika asas kerahasiaan tidak bisa di pegang maka proses konseling tidak bisa berjalan secara

⁷⁹ Prayitno Erman, “Dasar-dasar Bimbingan dan Konseling”, (Jakarta: Rineka Cipta, 2009)

optimal. Asas kerahasiaan yaitu asas yang disepakati antara konselor dan konseli untuk tidak menceritakan pembahasan yang dibahas dalam proses konseling dengan orang lain, sehingga bisa menumbuhkan rasa saling percaya.⁸⁰ (3) hemat biaya dan bersifat gratis. melakukan sesi konseling disini bersifat gratis sesuai dengan tujuan awal dari *My Counselor* adalah menjadi media penghubung kesehatan mental dalam lini masyarakat luas. (4) konselor profesional sesuai bidangnya. Semua konselor di *My Counselor* linier dibidang ilmu bimbingan dan konseling sehingga dalam menangani permasalahan klien sudah sesuai dengan bidangnya.

Sedangkan faktor penghambatnya yaitu: (1) masalah pada jaringan provider, paket data dan sinyal. Seperti yang dituliskan oleh Sindi pratama dan Syaifullah Nur dalam jurnal nya yaitu disampaikan bahwa tinggi rendah sinyal internet, besar kecilnya jaringan internet akan sangat cepat mempengaruhi kecepatan koneksinya, terutama dalam menjalankan videoconference yang membutuhkan sinyal yang kuat.⁸¹ (2) klien yang masih pemalu. klien yang pemalu ini menjadikan salah satu faktor penghambat karena konselor suli untuk mengidentifikasi masalah klien. (3) latar belakang yang berbeda. kesibukan konseli dan konselor yang berbeda ini menjadikan faktor penghambat karena terkadang proses konseling bisa menjadi lama karena antara klien atau konselor ada yang slow respon.

⁸⁰ Prayitno Erman, "Dasar-dasar Bimbingan dan Konseling", (Jakarta: Rineka Cipta, 2009)

⁸¹ Sindi Pratama dan Syaifullah Nur, "Strategi layanan bimbingan dan konseling berbasis cyber counseling", Jurnal J-BKPI, Volume 03 No.01 Tahun 2023, ISSN:2797-295X.