



# Implementasi Keterampilan Dasar Komunikasi Konselor Sebaya dalam Konseling Online

(The Implementation of Peer Counselor's Basic Communication Skills in The Online Counseling)

Sugesting Wisnu Bestari, Ella Faridati Zen\*, Yuliati Hotifah

Universitas Negeri Malang, Jl. Semarang No. 5 Malang, Jawa Timur, 65145, Indonesia

\*Penulis korespondensi, Surel: ella.faridati.fip@um.ac.id

Paper received: 17th-Mar-2022; revised: 10th-Jul-2022; accepted: 24-Jul-2022

## Abstract

This study aims to understand the peer counselors' fundamental communication skills during online counseling in Peer Counseling Corner (PCC). In this phenomenology study, we gathered data through interviews, while the data validity was confirmed through data triangulation. The obtained data were analyzed using the data horizontalization analysis. Our results indicated that the peer counselors did not implement some basic communication skills during the online counseling, such as discussion initiation, rejection (preventing and prohibiting), confrontation, and silence. Their challenges in implementing the basic communication skills include less capable of identifying the non-verbal responses from the counselees, the counselors' decreased verbal communication skills during the counseling via chat, a time limit that does not properly function, problems in the implementation of advice, difficulties in applying the reflection of feeling, network issues, as well as the different feel and values between the offline and online counseling.

**Keywords:** peer counseling; online counseling; basic communication skills

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan keterampilan dasar komunikasi dalam konseling *online* oleh konselor sebaya di *Peer Counseling Corner* (PCC). Metode penelitian yang digunakan adalah jenis rancangan fenomenologi, pengumpulan data menggunakan wawancara, pengecekan keabsahan data menggunakan triangulasi data, analisis data menggunakan analisis data *horizontalisasi*. Hasil penelitian menunjukkan terdapat keterampilan dasar komunikasi yang tidak diterapkan dalam konseling *online* oleh konselor sebaya di PCC yaitu inisiasi pembicaraan, *rejection* (melarang, mencegah), *confrontation* (konfrontasi) serta *silent* (diam). Kendala penerapan keterampilan dasar komunikasi yaitu kurang dapat mengidentifikasi respon non verbal yang ditunjukkan konseli, kurang dapat menunjukkan empati kepada konseli, kapasitas konselor untuk berkomunikasi secara verbal berkurang apabila konseling dilaksanakan *via* chat, seringkali *time limit* tidak berjalan dengan baik, kendala dalam penerapan *advice*, kesulitan menerapkan *reflection of feeling*, adanya kendala jaringan serta perbedaan *feel* dan *value* antara konseling *offline* dan juga konseling *online*.

**Kata kunci:** konselor sebaya, konseling *online*, keterampilan dasar komunikasi

## 1. Pendahuluan

Selama pandemi Covid-19, kegiatan pembelajaran di Universitas Negeri Malang dialihkan menjadi *online*. Hal tersebut juga berlaku bagi kegiatan di luar perkuliahan termasuk kegiatan kemahasiswaan. Salah satu layanan kemahasiswaan di Universitas Negeri Malang adalah layanan konseling untuk mahasiswa yang ada di Pusat Pengembangan Bimbingan Konseling Karier dan Kompetensi Akademik (P2BK3A) Lembaga Pengembangan Pendidikan dan Pembelajaran (LP3) Universitas Negeri Malang. Layanan konseling yang tersedia tidak

hanya difasilitasi oleh dosen konselor tetapi juga konselor sebaya yang berasal dari mahasiswa Universitas Negeri Malang.

Konselor sebaya tersebut tergabung dalam *Peer Counseling Corner* atau biasa disebut PCC. Mahasiswa yang tergabung dalam PCC adalah mahasiswa aktif Universitas Negeri Malang dari segala jurusan yang telah mendaftar dan dinyatakan diterima serta mengikuti pelatihan agar dapat melaksanakan konseling. Untuk memfasilitasi mahasiswa yang berminat belajar mengenai konseling, Pusat Pengembangan Bimbingan Konseling Karier dan Kompetensi Akademik (P2BK3A) Lembaga Pengembangan Pendidikan dan Pembelajaran (LP3) Universitas Negeri Malang melaksanakan Pelatihan Konselor Sebaya setiap tahunnya.

Konselor sebaya memiliki peran yang sangat penting khususnya untuk membantu mahasiswa yang bermasalah, terutama pada era pandemi Covid-19. Perkuliahan secara *online* seringkali memunculkan permasalahan bagi mahasiswa. Mahasiswa yang dituntut lebih mandiri dalam belajar serta minimnya pengawasan dari dosen membuat mahasiswa membutuhkan motivasi yang tinggi serta memerlukan penguasaan keterampilan belajar termasuk dalam menggunakan perangkat secara daring. Berdasarkan hal tersebut, konselor sebaya sangat diperlukan untuk memfasilitasi mahasiswa memecahkan masalahnya (LP3 UM, 2021). Bahkan penelitian Permatasari, Makaria, Simon, dan Setiawan (2021) menunjukkan bahwa remaja sudah berperan cukup baik menjadi konselor sebaya di masa pandemi Covid-19.

Banyak remaja (mahasiswa) lebih sering membicarakan hambatan yang mereka alami kepada teman sebaya dibandingkan dengan orang tua, pembimbing, atau guru di sekolah maupun dosen di kampus (Chan, Brown, & Von Bank, 2015; Suwarjo, 2008). Masalah yang sangat serius pun biasanya juga mereka bicarakan dengan teman sebaya (sahabat). Hal tersebut terjadi karena adanya ketertarikan dan komitmen serta ikatan terhadap teman sebaya yang sangat kuat. Berbicara dengan rekan sebaya membuat remaja (mahasiswa) merasa lebih dipahami. Menurut hasil penelitian mengenai pengembangan model tutor bimbingan konseling sebaya untuk mengatasi masalah mahasiswa FIP di Universitas Pendidikan Ganesha yang dilakukan oleh Suranata (2013), model tutor bimbingan dan konseling teman sebaya perlu dikembangkan lebih lanjut. Selain itu konseling teman sebaya juga terbukti efektif mengurangi perilaku prokrastinasi akademik pada mahasiswa FKIP di Universitas Pattimura (Ellis, Huliselan, & Tuasikal, 2020).

Layanan konseling yang disediakan di PCC awalnya berupa konseling secara *offline* atau konseling secara langsung. Namun setelah adanya pandemi Covid-19 layanan konseling dialihkan menjadi konseling secara *online*. Konseling *online* adalah usaha membantu konseli secara *therapeutic* yang dilakukan dengan memanfaatkan teknologi informasi, komputer dan internet. Pelaksanaan konseling *online* di PCC dapat melalui beberapa media seperti WhatsApp dan Google Meet (Ardi, Yendi, & Ifdil, 2013). Di Indonesia, perkembangan layanan konseling *online* pada masa pandemi terbukti dengan sudah ada beberapa lembaga di Indonesia yang memiliki situs layanan konseling *online* seperti aplikasi konseling *online* "Catarsia" Oleh Prodi BKPI IAIN Salatiga (IAIN Salatiga, 2021), pelayanan konseling *online* oleh Unit Pelayanan Bimbingan dan Konseling Universitas Negeri Padang (UPT Pelayanan BK UNP, 2021), *Peer Counseling Corner* yang merupakan layanan konseling sebaya oleh P2BK3A LP3 Universitas Negeri Malang serta adanya peluncuran aplikasi *Cyber Counseling* yang disebut SIBERLING yang dikembangkan oleh PPPPTK Penjas BK Kemendikbud yang diperuntukkan bagi konselor sekolah dan peserta didik (ITJEN Kemdikbud, 2020).

Dalam melaksanakan proses konseling, seorang konselor harus memiliki keterampilan dasar komunikasi dalam konseling. Keterampilan dasar komunikasi konseling adalah keterampilan dalam penyambutan, inisiasi pembicaraan, transisi pembicaraan, *acceptance* (penerimaan), *restatement* (mengulang pernyataan), *reflection of feeling* (pemantulan perasaan), *clarification* (penegasan pernyataan), *structuring* (penataan, pembahasan), *sharing of experience*, *lead / questioning* (pengarahan, bertanya), *reassurance* (pemberian kata jaminan atau dukungan), *silent* (diam), *rejection* (melarang, mencegah), *advice* (nasihat), *interpretation* (penafsiran), *confrontation* (konfrontasi), *summarization* (merangkum), serta *termination* (penutup, pengakhiran) (Fauzan, 2008).

Keterampilan dasar komunikasi dalam konseling tersebut hendaknya dikuasai oleh konselor saat melaksanakan konseling baik secara *offline* maupun *online*. Pada konseling *online*, penerapan keterampilan dasar komunikasi (KDK) dalam konseling yang dilakukan konselor tentunya berbeda dengan konseling secara *offline* karena situasi dan kondisi yang berbeda. Penelitian ini bertujuan mengetahui apakah konselor sebaya di PCC telah menerapkan KDK dalam konseling *online*. Konseling *online* di PCC dilakukan melalui *chat*, *telepon*, atau panggilan video sehingga konselor hanya dapat mengamati bahasa nonverbal konseli melalui layar atau bahkan tidak dapat mengamatinya sama sekali. Maka perlu diketahui apakah penerapan keterampilan dasar komunikasi dalam konseling *online* dapat berjalan dengan lancar.

## 2. Metode

Jenis penelitian ini merupakan penelitian fenomenologi. Dalam penelitian kualitatif instrumen yang digunakan merupakan *human instrument* atau peneliti itu sendiri (Creswell, 2014). Adapun prosedur penelitian dalam bentuk kerangka kerja penelitian adalah sebagai berikut: (1) Penentuan fokus penelitian; (2) Pengumpulan data dengan melakukan wawancara dengan konselor sebaya di PCC; (3) Analisis data hasil wawancara dengan cara mengolah data dan mempersiapkan untuk dianalisis, membaca keseluruhan data, menganalisis lebih detail dengan meng-*coding* data, menerapkan proses *coding*, menunjukkan deskripsi yang akan disajikan dalam laporan, serta menginterpretasikan atau memaknai data. Sehingga diperoleh hasil mengenai penerapan KDK konselor sebaya dalam konseling *online* di PCC LP3 Universitas Negeri Malang.

Sumber data terdiri dari tiga konselor sebaya di PCC P2BK3A Universitas Negeri Malang yang memiliki pengalaman memberikan konseling secara *online* lebih dari lima kasus, sehingga dirasa mampu memberikan pemahaman mengenai penerapan keterampilan dasar komunikasi dalam konseling *online* secara spesifik. Subjek 1, IFF berjenis kelamin laki-laki, mahasiswa jurusan psikologi angkatan 2017 yang sudah menjadi konselor sebaya di PCC selama empat tahun. IFF memberikan layanan konseling di PCC secara langsung sebanyak dua kali dan selama pandemi sudah memberikan layanan konseling *online* lebih dari sepuluh kali. Layanan konseling *online* yang diberikan dapat melalui *video conference* maupun *chat*. Namun IFF lebih sering menggunakan *chat* via WhatsApp dalam memberikan layanan konseling *online*.

IFF lebih menekankan aliran humanistik dalam layanan konseling yang diberikan. Sehingga lebih nyaman untuk menekankan potensi yang ada dalam diri konseli dengan cara memberikan pandangan lain mengenai permasalahan konseli daripada langsung melarang atau menerapkan konfrontasi kepada konseli. Kasus yang telah difasilitasi oleh IFF mulai dari permasalahan pribadi-sosial seperti emosi-emosi tertentu yang mengganggu kehidupan

sehari-hari dan permasalahan tentang hubungan dalam keluarga, kemunculan gejala-gejala psikologis seperti depresi, keinginan bunuh diri, hingga permasalahan tentang kekerasan seksual.

Subjek 2 adalah ZTM yang berjenis kelamin laki-laki. ZTM adalah mahasiswa jurusan teknik elektro angkatan 2019 yang sudah menjadi konselor sebaya selama tiga tahun. Selama menjadi konselor sebaya di PCC, ZTM telah memberikan layanan konseling secara langsung sebanyak tiga kali dan selama pandemi telah memberikan layanan konseling lebih dari sepuluh kali. ZTM mengaku masih banyak belajar dalam penerapan KDK terutama dalam memberikan *advice* kepada konseli karena terkadang dirasa berlebihan. ZTM lebih nyaman menggunakan *video conference* dalam memberikan layanan konseling karena menyerupai layanan konseling secara langsung yaitu dapat bertatap muka dan berkomunikasi secara verbal. Kasus yang difasilitasi oleh ZTM sejauh ini kebanyakan mengenai *overthinking* dan permasalahan mengenai perkuliahan serta kehidupan sehari-hari.

Subjek 3 adalah KK yang berjenis kelamin perempuan. KK merupakan mahasiswa jurusan pendidikan sejarah angkatan 2017 dan sudah menjadi konselor sebaya selama 4 tahun. KK adalah konselor sebaya di PCC yang aktif memberikan layanan konseling baik secara langsung maupun secara *online*. KK sudah memberikan layanan konseling lebih dari 10 kali baik secara langsung maupun *online*. Dalam memberikan layanan KK lebih mengedepankan kenyamanan konseli sehingga memfokuskan pada keterampilan penerimaan serta memahami konseli. Pada layanan konseling yang diberikan, KK menyampaikan bahwa telah menerapkan KDK. Meski demikian KK mengaku terkadang lupa istilah teknik yang digunakan. Misalnya saat menerapkan teknik konfrontasi, KK lupa dengan nama teknik yang diterapkannya tetapi dapat menerapkan teknik tersebut.

Layanan konseling *online* dapat melalui *video conference*, telepon maupun *chat*. Dalam memberikan layanan konseling *online* KK lebih sering menggunakan *chat* via WhatsApp karena dianggap mudah dilakukan. Kasus yang telah difasilitasi KK cukup beragam, mulai dari bidang pribadi, sosial, belajar hingga karier. Permasalahan konseli antara lain kurang percaya diri, tidak dapat berdamai dengan diri sendiri, *self-harm*, biseksual, korban kekerasan seksual, kekerasan dalam rumah tangga, trauma dalam sebuah hubungan, finansial keluarga, serta permasalahan akademik. Ketiga subjek penelitian yaitu IFF, ZTM dan KK telah mengikuti pelatihan keterampilan dasar komunikasi konseling sehingga sudah memiliki bekal sebagai konselor sebaya dalam melaksanakan proses konseling.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis wawancara yang berbeda sekaligus seperti yang dijelaskan oleh Creswell (2014). Pelaksanaan wawancara sekaligus dilakukan berhadapan-hadapan langsung, dan wawancara telepon. Analisis data dilakukan dengan metode analisis *horizontalisasi* yaitu peneliti berusaha memeriksa data dengan menyoroti pernyataan penting dari partisipan untuk menyediakan pemahaman dasar mengenai fenomena yang diteliti. Pernyataan penting dari partisipan tersebut dipastikan akan disajikan dengan jernih di dalam riset (Creswell, 2014).

Pengecekan keabsahan data menggunakan triangulasi data. Triangulasi data dilakukan dengan triangulasi teknik dan triangulasi waktu. Triangulasi teknik dilakukan dengan mengecek data yang telah diperoleh melalui hasil wawancara lalu disesuaikan dengan *screenshot chat* proses konseling antara konselor sebaya dan konseli. Triangulasi waktu dilakukan dengan mengecek data hasil wawancara pertama dengan hasil wawancara yang dilakukan di lain

waktu untuk memastikan kesamaan data. Triangulasi waktu dilakukan dalam jangka waktu atau situasi yang berbeda dalam penelitian.

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### 3.1. Keterampilan Dasar Komunikasi yang diterapkan dalam Konseling Online

Berdasarkan hasil wawancara dengan IFF, tidak semua KDK dalam konseling *online* dapat diterapkan. Menurut IFF, konselor perlu memilih KDK yang dapat diterapkan dalam konseling via WhatsApp, yaitu dapat diubah menjadi keterampilan dasar komunikasi berupa kalimat. Dari 18 KDK yang telah dipelajari oleh IFF, terdapat empat KDK yang tidak digunakan oleh IFF. Keempat KDK tersebut adalah inisiasi pembicaraan, *rejection*, *confrontation* dan *silent*.

Dalam konseling *online* yang dilaksanakan oleh IFF, inisiasi pembicaraan tidak diterapkan. Sebagai konselor sebaya IFF merasa penerapannya kurang maksimal karena penerapan inisiasi pembicaraan seringkali memerlukan pembahasan yang lama sehingga apabila kalimatnya diketik, akan membuat *bubble chat* WhatsApp terlalu panjang. Agar hubungan perkenalan dalam konseling *online* tetap nyaman, inisiasi pembicaraan ditiadakan dan dijadikan satu dengan *attending*. Seperti yang disampaikan IFF saat wawancara, "*Attending saya lakukan sekalian saya juga bertanya-tanya sedikit sebagai pengganti inisiasi pembicaraan...*" (IFF/3-12-21).

Teknik yang tidak dilakukan berikutnya adalah teknik *rejection*. Teknik *rejection* tidak dilakukan karena kurang sesuai dengan diri konselor yang lebih mengarah ke aliran humanistik. IFF menyampaikan, "*...Untuk rejection saya tidak pernah melakukan ya, karena saya lebih ke humanis jadi saya lebih suka memberikan pandangan kepada konseli daripada langsung melarang*" (IFF/3-11-21). IFF merasa bahwa lebih baik konseli diberikan alternatif pandangan yang lebih positif daripada langsung dilarang. Dengan demikian, potensi yang dimiliki oleh konseli akan lebih mudah tersalurkan.

Teknik *confrontation* juga tidak dilakukan karena IFF merasa *confrontation* kurang sesuai dengan gaya konseling yang ia miliki.

*"Confrontation ini jarang atau tidak saya lakukan ya karena ya tidak sesuai dengan cara saya melakukan konseling yang mengarah ke humanis. Karena belum tentu orang yang mencla-mencle itu dia gak selamanya mencla-mencle bisa saja dia moody. Jadi ya saya tidak menggunakan..."* (IFF/3-12-21)

IFF berpendapat bahwa ketika pernyataan konseli berubah begitu cepat, mungkin saja konseli dalam keadaan *mood* yang tidak stabil sehingga teknik ini jarang atau bahkan tidak ia terapkan. Teknik berikutnya yang tidak digunakan adalah *silent*. *Silent* tidak diterapkan oleh IFF karena pada konseling *via chat*, konselor tidak memberikan respon karena masih memahami cerita konseli bukan karena menerapkan teknik *silent*. Pada konseling *online* via chat, dibutuhkan jeda waktu untuk membaca dan juga memahami apa yang disampaikan oleh konseli agar respon yang disampaikan konselor sesuai dengan apa yang diharapkan konseli. Seperti yang disampaikan IFF saat wawancara, "*Teknik silent ini saya tidak merasa menerapkan ya, karena diamnya saya itu memahami cerita konseli bukan teknik silent*" (IFF/3-12-21)".

Inisiasi pembicaraan, *rejection*, *confrontation* dan *silent* tidak diterapkan oleh IFF disebabkan oleh dua hal, yaitu aliran konselor sebaya dalam memberikan layanan konseling dan

juga alat yang digunakan untuk melaksanakan konseling *online*. Menurut IFF, inisiasi pembicaraan, *rejection*, *confrontation* dan *silent* tidak memungkinkan untuk diterapkan dalam konseling *online* yang ia laksanakan.

Subjek ke 2, ZTM mengemukakan bahwa KDK yang tidak ia terapkan dalam konseling *online* adalah *rejection*. *Rejection* tidak dilakukan karena sejauh ini permasalahan konseli tidak ada yang mengenai gangguan mental hingga merugikan sehingga tidak ada kasus yang membutuhkan penerapan teknik tersebut. Dalam wawancara, ZTM menyampaikan bahwa “...Kalau ini saya tidak pernah menerapkan ya, karena sejauh ini yang konseling sama saya itu tidak ada yang mengenai mental sampai merugikan...”(ZTM/ 3-12-21).

Menurut ZTM, layanan konseling yang ia berikan dirasa lebih nyaman apabila dilakukan melalui *video conference* karena penerapan KDK dalam konseling *online* tidak jauh berbeda dengan konseling secara langsung. Penerapan KDK secara verbal masih dapat dilakukan meskipun terdapat batasan yaitu tidak dekat secara fisik. Dari 18 teknik KDK yang telah dipelajari, ZTM merasa dapat menerapkan semua teknik tersebut dalam konseling *online* via *video conference*. Tentunya dengan melakukan penyesuaian agar suatu teknik tersebut dapat sesuai penerapannya dalam konseling. Namun dalam praktiknya, teknik *rejection* sejauh ini tidak pernah ZTM terapkan karena memang tidak sesuai dengan permasalahan yang dialami konseli.

Subjek ketiga yang diwawancara adalah KK. KK menyampaikan tidak menerapkan *silent*. Penerapan *silent* pada konseling *online* via WhatsApp menurut KK tidak ada karena diam yang dilakukan konselor adalah memahami cerita yang diketik konseli bukan berniat menerapkan *silent*. Pada wawancara KK menyampaikan,

“...*Silent* engga sih ya, diam itu karena kita sedang berpikir saat membaca chat dari konseli ya, jadi menurutku tidak ada *silent* dalam konseling *online*. Beda soalnya sama konseling *offline* yang kita bisa diam dulu. Jadi diam di konseling *online* itu bukan teknik *silent* menurutku tapi lebih ke senyap hahaha...”.

Pelaksanaan konseling *online* melalui WhatsApp menurut KK membutuhkan waktu lebih lama yang terkadang memakan waktu lebih dari satu menit dalam merespon karena konselor harus membaca dan memahami terlebih dahulu pesan yang dikirimkan oleh konseli. Dari ketiga subjek penelitian, dua orang (wawancara 1 dan 3) lebih sering menggunakan WhatsApp sebagai media konseling. Kemudian satu orang (wawancara 2) lebih sering menggunakan Google Meet sebagai media konseling. Bentuk penerapan KDK dalam konseling *online* disesuaikan dengan permasalahan konseli, gaya konselor dalam memberikan konseling dan perangkat yang digunakan dalam proses konseling *online*.

Konseling *online* merupakan proses konseli dan konselor berkomunikasi dengan menggunakan *streaming* video dan audio (Haberstroh & Duffey, 2011; Haryati, 2020). Dalam pelaksanaan konseling *online*, banyak sekali media yang dapat digunakan oleh konselor (Hastuti & Tyas, 2021). Media tersebut antara lain: *website*, *telepon/handphone*, *email*, *chat*, *instant messaging*, jejaring sosial, serta *video conferencing* (Ardi et al., 2013).

Tidak semua KDK diterapkan dalam konseling *online* oleh konselor sebaya di PCC. KDK yang tidak digunakan dalam konseling *online* oleh konselor sebaya di PCC adalah inisiasi pembicaraan, *rejection* (melarang, mencegah), *confrontation* (konfrontasi) serta *silent* (diam). Penerapan KDK dalam konseling via *chat* dapat berbeda dengan penerapan KDK dalam

konseling via *Google Meet*. Sebagai contoh penerapan teknik *silent* tidak diterapkan pada konseling via *chat* karena dirasa tidak ada jeda waktu sebagai *silent*. Sedangkan dalam konseling via *Google Meet* konselor dapat menerapkan *silent* seperti dalam konseling secara langsung.

### 3.2. Makna Keterampilan Dasar Komunikasi dalam Konseling Online

Berdasarkan hasil penelitian, ada tiga pendapat yang berbeda mengenai cara konselor sebaya di PCC memaknai KDK dalam konseling *online*. IFF salah satu subjek penelitian, memaknai keterampilan dasar komunikasi dalam konseling *online* sebagai suatu keterampilan inti dan paling mendasar dari pelayanan konseling sebaya. Dalam sesi wawancara IFF mengemukakan bahwa, "*...Tanpa keterampilan dasar konseling seperti ini, konselor tidak dapat melakukan perannya secara optimal sebagai seorang konselor yang berhadapan dengan konseli yang memiliki berbagai dinamika dan permasalahan yang ingin diceritakan dan dicarikan solusinya secara bersama-sama...*" (IFF/3-12-21). Melihat latar belakang yang dimiliki oleh IFF yaitu mahasiswa jurusan psikologi, IFF mengaku telah mempelajari konseling di perkuliahan serta membaca buku-buku mengenai konseling seperti buku dari Gerald Corey dan buku karangan Stephen Palmer. Pemaknaan KDK dalam konseling *online* yang dimiliki oleh IFF selain dari pengalaman memberikan konseling juga didasarkan dari ilmu yang dipelajari dari perkuliahan.

Menurut IFF, keterampilan dasar komunikasi dalam konseling adalah suatu keterampilan yang kompleks dengan berbagai permasalahan yang beragam dan menantang apalagi ketika diterapkan selama konseling *online*. Berbagai permasalahan etika, teknologi, latar belakang konselor serta keterampilan dan sikap dasar yang dimiliki konseli juga perlu dipertimbangkan agar keterampilan dasar komunikasi dalam konseling dapat dilakukan dalam proses konseling *online*. Permasalahan konseli seperti gangguan jaringan, kurang bersemangat dalam melakukan konseling, melakukan konseling bersamaan dengan kegiatan lainnya, bahkan mungkin ada satu atau dua konseli yang di tengah jalan meminta untuk berhenti karena merasa tidak kuat menjalani proses konseling yang begitu memakan energi juga perlu dipertimbangkan. Berbagai permasalahan, tersebut dapat teratasi apabila KDK sebagai keterampilan inti konseling dapat diterapkan secara tepat oleh konselor dalam konseling *online*.

Subjek penelitian selanjutnya, yaitu ZTM memaknai keterampilan dasar komunikasi dalam konseling *online* sebagai cara para konselor sebaya untuk melakukan konseling dengan jarak jauh menggunakan alat dan teknologi yang disediakan. Pemaknaan tersebut disampaikan ZTM berdasarkan pengalamannya melaksanakan konseling *online* selama menjadi konselor sebaya di PCC. Pemaknaan tersebut selaras dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa konseling *online* tidak dilakukan secara tatap muka secara langsung namun pelaksanaan layanan ini dapat dikatakan efektif (Navarro, Bambling, Sheffield, & Edirippulige, 2019; Novella, Ng, & Samuolis, 2022; Zeren et al., 2020). Selain itu, layanan konseling *online* tetap memiliki standar yang perlu diterapkan oleh konselor dan konseli agar proses konseling tetap sesuai dengan kode etik konseling pada umumnya seperti menjaga kerahasiaan permasalahan konseli hingga mengantisipasi pemalsuan data yang dapat merugikan konseli (Kinanthy, Hartanto, & Prawita, Sri, 2018).

Subjek ketiga, yaitu KK memaknai keterampilan dasar komunikasi dalam konseling *online* sebagai panduan langkah-langkah yang dapat membantu dalam arahan proses

konseling agar dapat melakukan konseling secara terarah dan sistematis. Selain itu, KK juga menyadari pentingnya keterampilan dasar komunikasi. Hal tersebut disampaikan saat wawancara, "*...Saya menyadari pentingnya keterampilan dalam konseling sangatlah penting bagi konselor untuk mencapai tujuan dari konseling dan membantu konseli...*" (KK/3-12-21). Hal yang disampaikan oleh KK selaras dengan yang dikemukakan oleh Corey bahwa keterampilan dasar komunikasi dalam konseling yang dimaksud yaitu pembukaan, penerimaan, pengulangan pernyataan membantu konseli menyadari kekuatan-kekuatan dalam diri konseli, menemukan hal-hal yang menghalangi kekuatan dalam diri konseli serta memperjelas tujuan yang diinginkan konseli (Corey, 2015).

Pemaknaan keterampilan dasar komunikasi oleh konselor sebaya di PCC tidak terlepas dari latar belakang konselor sebaya yang berasal dari berbagai jurusan kuliah dan juga pengalaman dalam memberikan layanan konseling sebaya di PCC. IFF sebagai mahasiswa psikologi mempelajari KDK tidak hanya di PCC tetapi juga di bangku perkuliahan menyebutkan bahwa KDK sebagai "*...keterampilan inti dan paling mendasar dari pelayanan konseling...*" (IFF/3-12-21) sedangkan ZTM dan KK mempelajari KDK melalui pelatihan konselor sebaya yang diselenggarakan oleh LP3 UM sebagai syarat menjadi konselor sebaya di PCC serta berbekal pengalaman memberikan layanan konseling sebaya di PCC mengemukakan "*...KDK sebagai cara dan panduan langkah-langkah dalam proses konseling...*" (ZTM dan KK/ 3-12-21).

### 3.3. Kendala Penerapan Keterampilan Dasar Komunikasi dalam Konseling Online

Pada penerapan keterampilan dasar komunikasi dalam konseling *online* yang dilakukan oleh konselor sebaya di PCC terdapat beberapa kendala. Salah satu subjek penelitian, IFF menyampaikan bahwa kendala penerapan keterampilan dasar komunikasi dalam konseling *online* yang dialami adalah satu ketidakmampuan konselor sebaya dalam mengamati dan mengidentifikasi respon non verbal yang ditunjukkan oleh konseli. Pada umumnya, respon non verbal tersebut biasa ditunjukkan oleh konseli melalui berbagai macam ekspresi sesuai dengan perasaan yang sedang dirasakan seperti halnya menangis, murung, mimik wajah tiba-tiba berubah, gerak-gerik yang terlalu banyak hingga menggambarkan perasaan gelisah yang dialami oleh konseli, perubahan intonasi suara misalnya menjadi terlalu rendah atau juga terlalu tinggi. Menurut IFF dalam konseling *online*, tentu respon-respon non verbal tersebut akan sulit diamati oleh konselor.

Kendala kedua adalah ketidakmampuan konselor sebaya untuk menunjukkan empati kepada konseli. Maksud dari pernyataan tersebut sesuai dengan yang disampaikan IFF bahwa dalam konseling *online* lebih sulit memastikan agar konseli benar-benar merasakan konselor sedang berempati dibandingkan saat konseling secara langsung. Empati merupakan salah satu unsur yang paling penting dalam membangun dan mempermudah komunikasi antara konselor dengan konseli. Empati yang baik dari konselor dapat menumbuhkan rasa percaya dari konseli kepada konselor. Pada konseling tatap muka, empati dapat ditunjukkan melalui perkataan *understanding* atau ekspresi memahami perasaan konseli. Namun, dalam konseling *online*, terutama via *chat WhatsApp*, khususnya empati nonverbal seperti anggukan, tatapan mata, atau sentuhan-sentuhan seperti merangkul, memegang tangan, dan sebagainya sulit ditunjukkan oleh konselor.

Kendala berikutnya adalah kurangnya kapasitas konselor untuk berkomunikasi melalui pembicaraan verbal. IFF dalam wawancara mengemukakan bahwa,



*“Pada umumnya, konselor itu melakukan konseling secara tatap muka, termasuk saya pribadi. Ditambah lagi pelatihan-pelatihan konseling sebaya yang ditekankan itu lebih ke konseling tatap muka bukan konseling online sehingga ketika pertama kali konseling ini diberlakukan di PCC saya masih merasakan berbagai kesulitan untuk beradaptasi dengan media online. Apalagi konseling kebanyakan dilakukan menggunakan aplikasi pesan teks seperti WhatsApp, bukan melalui aplikasi panggilan video seperti Google Meet, hal tersebut dikhawatirkan dapat menimbulkan kesalahpahaman bagi konseli, atau keterbatasan dalam mengekspresikan perasaan serta merefleksikannya”.*

Kendala keempat seringkali *time limit* tidak berjalan dengan baik. Gangguan jaringan, konseli yang kurang bersemangat dalam melakukan konseling, *multi tasking* ketika konseling, bahkan mungkin ada satu atau dua konseli yang di tengah jalan meminta untuk berhenti karena merasa tidak kuat menjalani proses konseling yang begitu memakan energi. IFF bahkan memiliki pengalaman menyelesaikan konseling selama dua hari dikarenakan konseli tidak segera membalas pesan saat proses konseling berlangsung. Baru keesokan harinya konseli melakukan konfirmasi kepada konselor dan proses konseling dapat diakhiri dengan tercapainya tujuan konseling.

Kendala penerapan keterampilan dasar komunikasi dalam konseling *online* yang dikemukakan oleh subjek penelitian selanjutnya, ZTM yaitu konselor merasa berlebihan dalam penerapan *advice*. Dalam wawancara, ZTM mengatakan bahwa, *“...Kendala saya sendiri pada saat menerapkan advice dikarenakan di PCC diminimalkan penggunaan KDK advice kadang sering saya gunakan ke konseling saat masih bingung memilih pilihan yang harus dijalankan kedepannya jadi saya menerapkan KDK advice...”*(ZTM/11-12-21). Kendala penggunaan KDK *advice* tersebut terjadi karena kurangnya kemampuan konselor dalam menguasai KDK, khususnya *advice*. Dalam hal ini, konselor sebaya mengaku masih terus belajar dalam penerapan *advice* dalam melaksanakan konseling. Dalam prosesnya ZTM belajar untuk meminimalisir penggunaan *advice* secara langsung dan berusaha memberikan pandangan atau pilihan solusi kepada konseli.

Kendala kedua konselor pernah mendapatkan konseli yang unik. Keunikan tersebut adalah konseli tidak menampakkan wajahnya secara penuh. Beberapa konseli hanya menampakkan mata, bahkan ada yang mematikan kamera. Hal tersebut membuat konselor agak kesulitan saat menerapkan *reflection of feeling*. Kendala tersebut pastinya berpengaruh dalam proses konseling dan konselor harus berusaha untuk tetap memfasilitasi konseli dengan baik. Konselor yang efektif harus mampu merespon konseli dengan baik menggunakan teknik atau keterampilan yang benar sesuai dengan keadaan konseli saat itu. Respon yang baik dapat berupa pernyataan-pernyataan verbal dan non verbal yang dapat menyentuh, merangsang serta mendorong konseli untuk terbuka sehingga dapat menyatakan dengan bebas perasaan, pikiran dan pengalamannya (Nirmala, 2017).

Kendala ketiga adalah jaringan. Selain dari konselor dan konseli, kendala yang dialami ZTM juga berasal dari perangkat yang digunakan. Konseling *online* yang dilaksanakan ZTM adalah konseling *online* melalui *video conference*. Konseling *online* melalui *video conference* termasuk dalam layanan konseling interaktif secara *synchronous* yaitu layanan konseling *online* yang dapat dilakukan secara langsung dan dalam waktu yang sebenarnya sehingga individu dapat saling berkomunikasi secara dinamis dalam waktu yang sama melalui internet (Smith et al., 2022). Ketika jaringan layanan konseling *online* akan terganggu yaitu tampilan gambar maupun suara pada perangkat akan terputus sehingga komunikasi dalam konseling

akan berhenti. Dalam mengatasi hal tersebut, ZTM dan konseli akan mengulang bagian yang kurang jelas hingga komunikasi konseling kembali berjalan lancar.

Dalam wawancara subjek penelitian dengan subjek KK, subjek mengemukakan bahwa, *"...Kendala dari pelaksanaan konseling online ini menurut saya adalah kurang adanya feel dan value antara konseli dan konselor karena masih kurangnya penyesuaian pola konseling dari offline ke online..."*(KK/11-12-21). Menurut KK, adanya perbedaan *feel* dan *value* dalam konseling *online* adalah tidak seeluas konseling secara langsung. Proses konseling yang sebelumnya dilaksanakan secara *offline*, dirasa KK lebih maksimal dan menciptakan *feel* atau *value* tersendiri. Sedangkan dalam konseling *online*, *feel* ataupun nilai-nilai yang terdapat pada konseling secara *offline* kurang dirasakan. Salah satu contohnya adalah ketika konseli yang sedang sangat *down*, suasana terasa rumit dan penuh emosi yang tidak nyaman, dalam konseling *online* hal tersebut kurang dapat tereksplor. Pada saat itu, konselor berusaha untuk mengupayakan konseling yang berkualitas namun terkendala perantara *online*. Penerapan KDK terutama pemberian *acceptance* dan pemberian empati dirasa KK belum dapat sampai kepada konseli secara mendalam.

Dari berbagai kendala yang ada, konselor sebaya mengupayakan untuk mengatasinya. KK salah satu subjek penelitian menyampaikan *"...konseling online tetap bisa terlaksana dengan baik meskipun terdapat beberapa kendala. Konseli juga merasa terbantu..."* (KK/11-12-21). Hal tersebut selaras dengan yang disampaikan oleh Sugiarti (2020) bahwa layanan konseling *online* sangat bermanfaat dalam membantu pelaksanaan layanan bimbingan konseling. Walaupun tidak dilakukan secara tatap muka secara langsung, namun pelaksanaan layanan ini dapat dikatakan efektif yaitu dapat dilaksanakan secara jarak jauh dan tidak terikat dengan waktu.

### 3.4. Penyesuaian Penerapan Keterampilan Komunikasi Dalam Konseling Online

Penerapan keterampilan dasar komunikasi dalam konseling *online* memerlukan penyesuaian. Konseling *online* yang dilakukan melalui media tertentu menuntut adanya penyesuaian agar konseling dapat berjalan dengan lancar. Hal tersebut juga dilakukan oleh konselor sebaya di PCC. Penyesuaian yang dilakukan oleh IFF yaitu menggunakan *emoticon* dalam *chat* apabila diperlukan, biasanya konselor menggunakannya sebagai cara untuk menyemangati konseli atau mengucapkan terima kasih. Berdasarkan wawancara yang dilakukan IFF mengemukakan,

*"Saya melakukan tahapan konseling yang sebenarnya tidak jauh berbeda dengan tahapan konseling tatap muka, konseling yang saya lakukan pada dasarnya terdiri dari lima keterampilan utama, yaitu attending, mengundang pembicaraan terbuka, parafrase, refleksi perasaan, dan terminasi. Selain itu karena saya lebih suka konseling melalui WhatsApp modifikasi KDK yang saya lakukan adalah menggunakan emotikon apabila diperlukan, biasanya saya menggunakannya sebagai cara untuk menyemangati konseli atau mengucapkan terima kasih".* (IFF/20-12-21).

Subjek penelitian selanjutnya, ZTM melakukan penyesuaian dengan memaksimalkan ekspresi wajah dan juga gerakan tangan saat melakukan konseling *online* dalam *video conference*. Dalam wawancara ZTM mengatakan,

*"Cara saya memodifikasi KDK online ini dibiasakan seperti face to face. Agar terasa lebih pede dan nyaman saat melakukan proses konseling saya memaksimalkan ekspresi wajah dan juga gerakan tangan saat melakukan konseling online. Saya lebih nyaman melakukan konseling online melalui video conference menggunakan Zoom atau Google Meet, dengan begitu saya masih bisa bertatap muka dengan konseli"* (ZTM/11-12-21).

Sedangkan KK melakukan penyesuaian dengan memakai emoji, memakai *hashtag* #Loveyourself serta mengirim *quote* dan juga konten penyemangat dari berbagai sumber baik media sosial maupun web. Dalam proses wawancara KK menyampaikan,

*“Untuk menyesuaikan diri dengan proses konseling secara online, saya melakukan persiapan yang matang, dan memaksimalkan proses konseling dengan baik. Saya melakukan inovasi pemanfaatan emoji selama konseling online, lalu mengirim quote penyemangat dan juga sharing akun sosmed yang sekiranya menunjang kesehatan mental konseli”.* (KK/19-12-21).

Berdasarkan hasil wawancara, dapat diketahui bahwa penyesuaian yang dilakukan oleh konselor sebaya di PCC dilakukan sesuai dengan perangkat yang digunakan untuk konseling dan juga kebutuhan konseli. Dalam wawancara, IFF yang merupakan salah satu subjek penelitian menyatakan *“...Penyesuaian dilakukan untuk memberikan feedback yang sesuai dengan moment dalam konseling sehingga respon yang kita berikan sesuai dengan yang diharapkan konseli...”* (IFF/20-12-21), hal tersebut selaras dengan manfaat konselor sebaya yaitu sebagai sumber informasi tertentu serta mengukur kemampuan yang dimiliki berdasarkan *feedback* dari remaja lain (Santrock, 2008), serta tempat bagi remaja untuk mendapatkan dukungan serta melepaskan ketergantungan dari orang tua dan orang dewasa lain (Ardi, Ibrahim, & Said, 2012).

Pelaksanaan konseling secara *online* akhir-akhir ini diperlukan (Rehman et al., 2021). Tidak hanya kendala tatap muka karena pandemi, tetapi juga konseli yang memang membutuhkan layanan jarak jauh. Penerapan keterampilan dasar komunikasi dalam konseling *online* yang dilakukan oleh konselor sebaya di PCC berdampak positif bagi konseli. Berdasarkan hasil wawancara dengan konselor sebaya di PCC konseling *online* dapat berjalan dengan lancar, tujuan konseling tercapai dan konseli dapat terbantu. Sehingga pelaksanaan konseling *online* jauh lebih baik daripada konseli tidak terbantu sama sekali.

#### 4. Simpulan

Penerapan keterampilan dasar komunikasi oleh konselor sebaya di PCC dalam konseling *online* berjalan dengan baik meskipun tidak semua keterampilan dapat diterapkan. Keterampilan dasar komunikasi yang tidak diterapkan oleh konselor sebaya di PCC dalam konseling *online* adalah inisiasi pembicaraan, *rejection* (melarang, mencegah), *confrontation* (konfrontasi) serta *silent* (diam). Makna keterampilan dasar komunikasi dalam konseling *online* bagi konselor sebaya di PCC adalah sebagai suatu keterampilan inti dan paling mendasar dari pelayanan konseling sebaya sebagai panduan langkah-langkah yang dapat membantu dalam arahan proses konseling jarak jauh menggunakan alat dan teknologi yang disediakan sehingga terarah dan sistematis. Beberapa kendala yang dialami dalam penerapan keterampilan dasar komunikasi dalam konseling *online* adalah kurang dapat mengidentifikasi respon nonverbal yang ditunjukkan konseli, kurang dapat menunjukkan empati kepada konseli, kapasitas konselor untuk berkomunikasi secara verbal berkurang apabila konseling dilaksanakan *via chat*, seringkali *time limit* tidak berjalan dengan baik, kendala dalam penerapan *advice*, kesulitan menerapkan *reflection of feeling* saat konseli tidak menampakkan wajahnya secara penuh pada *video conference*, adanya kendala jaringan, serta adanya perbedaan *feel* dan *value* antara konseling secara *offline* dan juga konseling *online*. Terdapat penyesuaian penerapan keterampilan dasar komunikasi dalam konseling *online* yang dilakukan oleh konselor sebaya di PCC yaitu penggunaan *emoticon*, penggunaan *hashtag* #Loveyourself, mengirim *quotes* dan

konten penyemangat apabila konseling *online* dilakukan *via chat*. Kemudian memaksimalkan ekspresikan wajah dan gerakan tangan pada konseling *online via video conference*.

### Daftar Rujukan

- Ardi, Z., Ibrahim, Y., & Said, A. (2012). Capaian tugas perkembangan sosial siswa dengan kelompok teman sebaya dan implikasinya terhadap program pelayanan bimbingan dan konseling. *Konselor*, 1(2). doi: 10.24036/0201212522-0-00
- Ardi, Z., Yendi, F. M., & Ifdil, I. (2013). Konseling online: Sebuah pendekatan teknologi dalam pelayanan konseling. *Jurnal Konseling Dan Pendidikan*, 1(1), 1–5. doi: 10.29210/1100
- Chan, H.-Y., Brown, B. B., & Von Bank, H. (2015). Adolescent disclosure of information about peers: The mediating role of perceptions of parents' right to know. *Journal of Youth and Adolescence*, 44(5), 1048–1065. doi: 10.1007/s10964-015-0261-9
- Corey, G. (2015). *Theory and practice of counseling and psychotherapy*. Nelson Education.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design - Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ellis, R., Huliselan, N., & Tuasikal, R. F. (2020). Efektivitas model konseling teman sebaya untuk mengurangi perilaku prokrastinasi akademik pada mahasiswa. *Jurnal Bimbingan dan Konseling Terapan*, 4(1), 92–102. doi: 10.30598/jbkt.v4i1.1112
- Fauzan, L. (2008). *Teknik-teknik komunikasi untuk konselor*. Malang: Departemen Pendidikan Nasional Universitas Negeri Malang UPT Bimbingan dan Konseling.
- Haberstroh, S., & Duffey, T. (2011). *Face-to-face supervision of online counselors: Supervisor perspectives*.
- Haryati, A. (2020). Online counseling sebagai alternatif strategi konselor dalam melaksanakan pelayanan e-counseling di era industri 4.0. *Bulletin of Counseling and Psychotherapy*, 2(2), 27–38. doi: 10.51214/bocp.v2i2.33
- Hastuti, M. M. S., & Tyas, P. H. P. (2021). Online media usage in guidance and counseling services during Covid-19 Pandemic. *Jurnal Kajian Bimbingan dan Konseling*, 6(2), 60–70. doi: 10.17977/um001v6i22021p060-070
- IAIN Salatiga. (2021). Inovasi di tengah pandemi, PRODI BKPI IAIN Salatiga launching aplikasi konseling Online "CATARSIA."
- ITJEN KEMDIKBUD. (2020). *Tidak lama lagi tersedia bimbingan konseling online*.
- John W. Santrock. (2008). *Perkembangan Anak*. Jakarta: Erlangga.
- Kinanthy, Y., Hartanto, A. P., & Prawita, Sri, K. (2018). Konseling online sebagai alternatif treatment di era disrupsi. *Seminar Nasional Bimbingan Konseling*, 2(1), 92–96.
- LP3 UM. (2021). *Peran konselor sebaya sangat penting di masa pandemi*.
- Navarro, P., Bambling, M., Sheffield, J., & Edirippulige, S. (2019). Exploring young people's perceptions of the effectiveness of text-based online counseling: Mixed methods pilot study. *JMIR Mental Health*, 6(7), e13152.
- Nirmala, M. (2017). *Penggunaan keterampilan dasar konseling oleh guru bk untuk membantu menyelesaikan masalah minat belajar peserta didik di SMK Negeri 3 Bandar Lampung*. UIN Raden Intan Lampung.
- Novella, J. K., Ng, K.-M., & Samuolis, J. (2022). A comparison of online and in-person counseling outcomes using solution-focused brief therapy for college students with anxiety. *Journal of American College Health*, 70(4), 1161–1168. doi: 10.1080/07448481.2020.1786101
- Permatasari, N., Makaria, E. C., Simon, I. M., & Setiawan, M. A. (2021). Bagaimana remaja menjadi peer-counselor di masa pandemi? *Buletin Konseling Inovatif*, 1(1), 32–44. doi: 10.17977/um059v1i12021p32-44
- Rehman, U., Shah Nawaz, M. G., Kashyap, D., Gupta, K., Kharshiing, K. D., Khursheed, M., ... Uniyal, R. (2021). Risk perception, social distancing, and distress during COVID-19 pandemic: Exploring the role of online counseling and perceived social support. *Death Studies*, 1–11.
- Smith, K., Moller, N., Cooper, M., Gabriel, L., Roddy, J., & Sheehy, R. (2022). Video counselling and psychotherapy: A critical commentary on the evidence base. *Counselling and Psychotherapy Research*, 22(1), 92–97.

- Sugiarti, Y. (2020). Penerapan e-konseling berbasis Whatsapp dalam meningkatkan kepercayaan diri pada peserta didik SMK Negeri 5 Banjarmasin. *Jurnal Sipatokkong BPSDM Sulawesi Selatan, 1(2)*, 137-142.
- Suranata, K. (2013). Pengembangan model tutor bimbingan konseling sebaya (peer counseling) untuk mengatasi masalah mahasiswa fakultas ilmu pendidikan UNDIKSHA. *JPI (Jurnal Pendidikan Indonesia)*, 2(2), 255-263. doi: 10.23887/jpi-undiksha.v2i2.2170
- Suwarjo. (2008). *Konseling teman sebaya (peer counseling) untuk mengembangkan resiliensi remaja*.
- UPT Pelayanan BK UNP. (2021). *Sosialisasi sistem informasi pelayanan konseling online di upt pelayanan BK*.
- Zeren, S. G., Erus, S. M., Amanvermez, Y., Genc, A. B., Yilmaz, M. B., & Duy, B. (2020). The effectiveness of online counseling for university students in Turkey: A non-randomized controlled trial. *European Journal of Educational Research, 9(2)*, 825-834.