

E-COUNSELING IKIP SILIWANGI SEBAGAI PRIMADONA PELAYANAN PASCA PANDEMI (Kajian dalam Perspektif Teknologi Informasi dan Komunikasi Bimbingan & Konseling)

Ardian Renata Manuardi¹, Siti Fatimah²

^{1,2} Fakultas Ilmu Pendidikan, IKIP Siliwangi

Article Info

Article history:

Received 03 Maret, 2021

Revised 10 April, 2021

Accepted 10 Mei, 2021

Keyword:

E-counseling IKIP Siliwangi
Information and Communication
Technology

ABSTRACT

During this pandemic, counselors are required to balance their academic competence with the ability to operate the technology used as an intermediary for the implementation of their service process. The demands for competence that must be possessed by a counselor must be based on the needs of the times, not least in the era of massive technology used during the pandemic and its use will be predicted to be needed until after the pandemic period as well. The solution we offer in responding to the challenges of the times is by developing a web-based e-counseling. E-Counseling IKIP Siliwangi is the result of a big idea that was created to break through barriers in psychological problems. The writing methodology in this scientific paper uses literature based/library study-based writing which is carried out by reviewing and exploring various theories and praxis through literature ranging from books, scientific journals, dissertations, e-books, internet and various data and facts that exist in society. Today e-counseling is no longer an experiment that will be developed, but e-counseling is a result of a scientific research whose use is becoming increasingly rapid based on strong scientific arguments.



© 2021 Ardian Renata Manuardi. Published by Islamic Guidance and Counseling Study Program of Universitas Islam Negeri Sunan Ampel. This is an open access article under the CC BY license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

Corresponding Author:

Ardian Renata Manuardi

Email: ardianmanuardi@gmail.com

Pendahuluan

Keberadaan konselor dalam sistem pendidikan nasional dapat dikatakan sebagai salah satu kualifikasi pendidik, setara dengan kualifikasi Guru, Dosen, Pamong, Tutor, Widyaiswara, Fasilitator, dan Instruktur (UU No. 20 Tahun 2003). Namun konteks tugas konselor berada dalam kawasan pelayanan yang bertujuan pengembangan kemaslahatan konseli dalam pengambilan keputusan dan pilihan untuk mewujudkan kehidupan yang produktif, sejahtera, dan peduli. Pelayanan dimaksud adalah pelayanan Bimbingan & Konseling. Konselor adalah pengampu pelayanan ahli Bimbingan & Konseling, terutama dalam jalur pendidikan formal dan non-formal (UU No. 27 Tahun 2008). Sosok utuh kompetensi konselor yang mencakup kompetensi akademik dan profesional sebagai satu keutuhan menjadi hal wajib yang harus dikuasai baik seorang Guru Bimbingan & Konseling

maupun terhadap profesional Konselor. Tuntutan kompetensi yang harus dimiliki seorang konselor haruslah berdasar pada setiap kebutuhan zaman, tak terkecuali pada era teknologi yang masif digunakan selama pandemi dan akan diprediksi kegunaannya dibutuhkan hingga selepas masa pandemi pula.

Pada masa pandemi ini konselor dituntut untuk menyeimbangkan kompetensi akademik yang dimiliki dengan kemampuan mengoperasikan teknologi yang digunakan sebagai media perantara keterlaksanaan proses pelayanannya. Konseling tersedia secara online baik secara proses dan untuk berbagai tujuan yang diarahkan pada tujuan bersama konseli, mulai dari meningkatkan kepercayaan sosial, membangun keterampilan, harga diri, dan memupuk rasa lebih kohesif, pengambilan keputusan atau kompetensi interpersonal. Kushendar, dkk (2019) Mengatakan bahwa sudut pandang permasalahan yang timbul dalam masa pandemi, teknologi informasi dan komunikasi memiliki peran penting dalam mengantarkan kemampuan-kemampuan teoritis konselor ke dalam sebuah proses konseling berbasis teknologi sehingga dapat terimplementasikan secara maksimal.

Anthony (2003) Salah satu tantangan besar yang dihadapi konseling secara online adalah persepsi tentang ketepatan sebuah pelayanan dalam mencapai target sasaran, yaitu keberhasilan dalam sebuah konseling, namun hal tersebut bukanlah sebuah penghalang untuk keefektifan dari konseling online untuk dapat terus teraplikasikan dalam berbagaimacam bentuk pelayanan konseling. Dalam penerapannya terdapat berbagaimacam kanal dalam melakukan komunikasi dua arah yang sebenarnya dapat dilakukan untuk memberikan layanan konseling secara professional, tetapi kita selalu terjebak dengan sebuah wadah yang harus berdasar pada identitas ke-BK-an, seperti aplikasi yang dirancang khusus untuk menyelenggarakan konseling secara online, padahal banyak aplikasi secara umum yang dapat digunakan dengan syarat aplikasi tersebut dapat memfasilitasi sebuah percakapan secara responsive.

Solusi yang kami tawarkan dalam menjawab tantangan-tantangan perkembangan zaman adalah dengan cara mengembangkan sebuah *e-konseling* berbasis web. *E-Counseling* IKIP Siliwangi adalah hasil dari sebuah gagasan besar yang diciptakan untuk menerobos hambatan-hambatan dalam permasalahan psikologis. Individu yang terdampak pandemi dapat melakukan konseling dengan para ahli dalam bidang bimbingan dan konseling guna mencapai tujuan-tujuan positif selama masa pandemi. Untuk itu kami memprediksi bahwa kegunaan *E-Counseling* IKIP Siliwangi akan memiliki ketergantungan bagi setiap individu

dalam mengentaskan permasalahan mereka, yang artinya Ketika individu ingin melakukan konseling, maka *E-Counseling* IKIP Siliwangi adalah salah satu jalan keluarnya.

Metode

Metodologi penulisan dalam karya ilmiah ini menggunakan penulisan berbasis studi literatur/studi pustaka yang dilakukan dengan mengkaji dan menggali berbagai teori dan praksis melalui literatur mulai dari buku, jurnal ilmiah, disertasi, e-book, internet dan berbagai data serta fakta yang ada dalam masyarakat. (Sugiyono, 2012) Penelitian kepustakaan merupakan kajian teoritis, referensi serta literatur ilmiah lainnya yang berkaitan dengan budaya, nilai dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti. Kemudian Mirshad (2014) menjelaskan empat kegiatan pada penelitian kepustakaan adalah: 1. Mencatat semua temuan mengenai “masalah penelitian” pada setiap pembahasan penelitian yang didapatkan dalam literatur-literatur dan sumber-sumber, dan atau penemuan terbaru mengenai “masalah penelitian tersebut’ 2. Memadukan segala temuan, baik teori atau temuan baru 3. Menganalisis segala temuan dari berbagai bacaan, berkaitan dengan kekurangan tiap sumber, kelebihan atau hubungan masing-masing tentang wacana yang dibahas di dalamnya. 4. Mengkritisi, memberikan gagasan kritis dalam hasil penelitian terhadap wacana-wacana sebelumnya dengan menghadirkan temuan baru dalam mengkolaborasikan pemikiran-pemikiran yang berbeda terhadap “masalah penelitian” Selain itu, peneliti juga melakukan uji coba dengan membuka pelayanan secara gratis dan telah melakukan konseling dengan beberapa konseli baik siswa sekolah maupun mahasiswa dan umum. Dengan kombinasi antara kecukupan refrensial yang telah dilakukan sebagai dasar penulisan karya ilmiah ini, penulis juga melakukan uji coba sebagai bentuk upaya mengasa kegunaan dari *E-Counseling* IKIP Siliwangi itu sendiri.

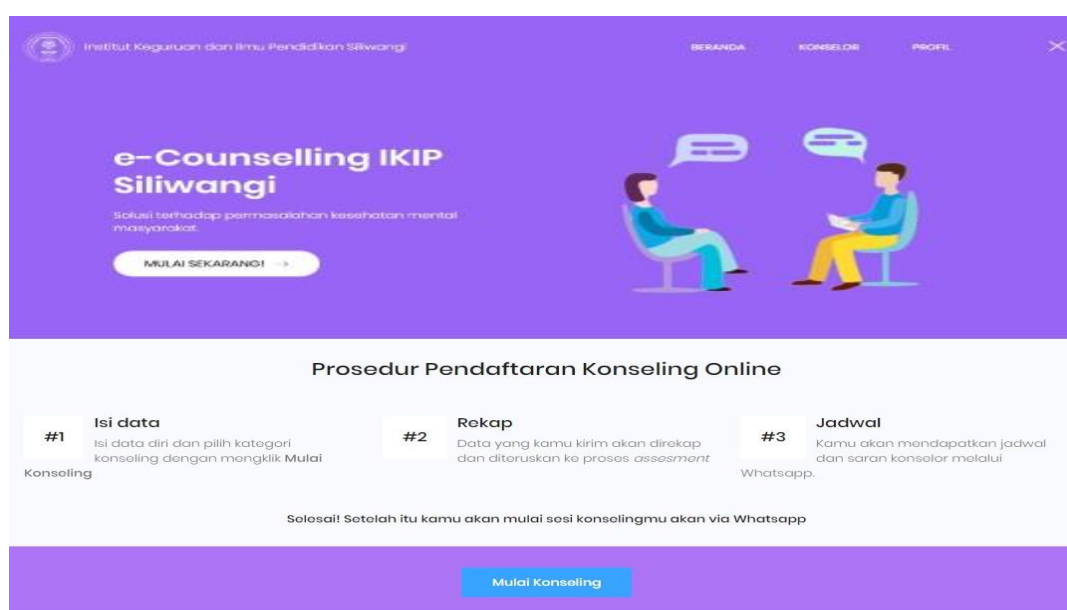
Hasil dan Pembahasan

E-COUNSELING IKIP SILIWANGI

Konsep dasar pengoperasian aplikasi *E-Counseling* ikip siliwangi pada dasarnya sama dengan aplikasi yang lebih dulu hadir dalam dunia maya dan beredar luas pada kalangan akademisi Bimbingan dan Konseling, namun pada dasarnya pembuatatan aplikasi tersebut berguna untuk memberikan sumbangsih dalam rangka meminimalisir dampak Kesehatan mental saat pandemi berlangsung.

Pada pelaksanaannya, konselor yang tergabung dalam layanan *E-Counseling* ikip siliwangi adalah Dosen-dosen aktif Bimbingan dan Konseling IKIP Siliwangi yang tergugah untuk melakukan hal yang lebih dengan cara menyalurkan kemampuannya secara tepat. Kendati belum ada yang menjadi konselor profesional, namun semangat para Dosen-dosen Bimbingan dan Konseling IKIP Siliwangi tidak pernah pudar. Berdasar pada rasa kemanusiaan yang tinggi maka terbentuklah layanan *E-Counseling* IKIP Siliwangi tersebut hingga hari ini.

Berikut adalah gambaran tentang aplikasi *web counseling/ e-counseling* IKIP Siliwangi:



Gambar 4.1 Layout *E-Counseling* IKIP Siliwangi

Mudahnya pengoprasian Aplikasi tersebut membuat para calon konseli dengan mudah menghubungi para konselor yang akan dipilihnya, berikut adalah gambaran konselor yang ada di dalam aplikasi/ *web counseling* IKIP Siliwangi:



Gambar5.2 Konselor Pada Aplikasi E-Counseling IKIP Siliwangi

Aplikasi berbasis *web-counseling* tersebut akan terus dikembangkan berdasarkan saran dan perubahan zaman untuk menjawab berbagai pertanyaan sebagai salah satu produk pelayanan konseling di era *post-modern*.

E-COUNSELING SEBAGAI JAWABAN ATAS PERKEMBANGAN ZAMAN

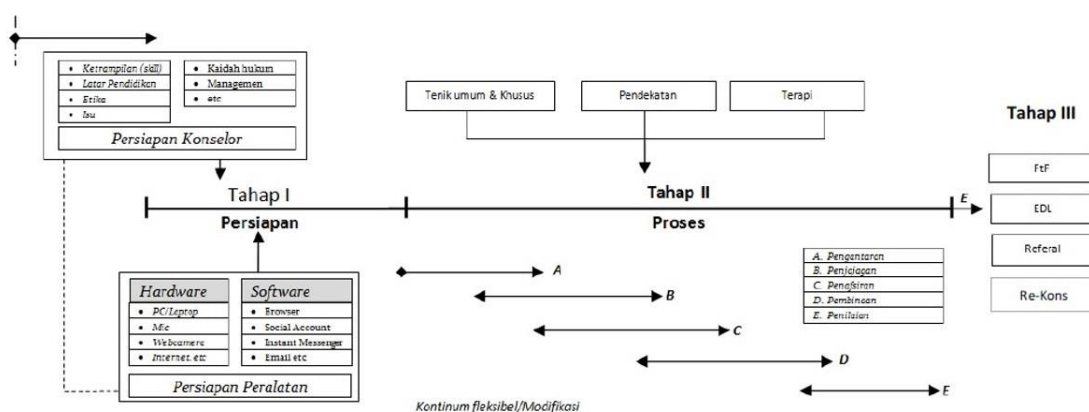
Proses konseling kini telah beranjak jauh mengikuti perkembangan sesuai dengan zamannya, dimulai dari konseling konvensional dengan cara tatap muka secara langsung yang mengharuskan konselor dan konseli berada pada tempat dan waktu yang sama kini masih menjadi favorit. Namun, dalam perkembangan pergerakan situasi yang tidak menentu membuat konselor harus menguasai kompetensi tambahan yaitu penggunaan dan penguasaan teknologi (Gibson & Mitchell, 2010).

Hari ini *e-counseling* bukan lagi suatu eksperimen yang akan dikembangkan, namun *e-counseling* adalah suatu hasil dari sebuah penelitian ilmiah yang penggunaannya menjadi semakin pesat dengan berdasar pada argumentasi ilmiah yang kuat. Permasalahan yang sering muncul dalam berbagai macam diskusi baik dalam lingkup akademisi maupun pada level seminar nasional masih menjadi isu yang hangat karena beberapa konselor atau guru Bimbingan & Konseling masih belum bisa mengoperasikan aplikasi-aplikasi konseling berbasis internet ini.

Proses *e-counseling* bukanlah sebuah proses yang mudah untuk diaplikasikan, kemampuan pendukung selain keterampilan dasar konseling itu sendiri menjadi hal yang tak terpisah dan sudah menjadi satu-kesatuan sebagaimana dikemukakan oleh Koutsonika (2009), *e-counseling* bukanlah sebuah proses yang sederhana. Namun sebuah proses yang detail dengan sejumlah isu-isu yang berbeda-beda dan memiliki karakteristik tertentu. Selanjutnya berkenaan dengan masalah etika, masalah penggunaan teknologi, latar belakang Pendidikan dan keterampilan, masalah hukum dan masalah manajemen.

Adapun dalam pengaplikasian *e-counseling* ini masih ditemukan berbagai-macam permasalahan yang sering muncul, selain kompetensi yang harus dimiliki oleh seorang konselor, tanda-tanda non-verbal juga nampaknya sulit terlihat jika layanan *e-counseling* ini masih menjadi hal yang baru bagi mereka yang tidak pernah mempraktkannya. Hal yang sering terjadi ialah kegugupan, atau ada tidaknya kontak mata yang dilakukan, bagaimana seseorang menjaga jarak, inkonsisten dan lain sebagainya (Lau dkk., 2013). Seseorang yang sedang menulis pesan sebagai komunikasi dalam proses *e-counseling* nampak terlihat baik-baik saja namun sebaliknya ia sedang merasa sedih. Permasalahan sering timbul dikarenakan inkonsistensi perasaan oleh konselor inilah yang dijadikan sebagai indikator dalam mendiagnosa permasalahan konseli, sehingga konselor seringkali tidak tepat dalam mengidentifikasi permasalahan konseli.

Berikut adalah tiga tahapan *e-counseling* menurut Ifdil (2011), yaitu:



Gambar 5.1 Tahapan E-Counseling menurut Ifdil 2011

1. Tahap I (Persiapan)

Tahap persiapan ini mencakup aspek teknis penggunaan perangkat keras dan perangkat lunak yang mendukung penyelenggaraan konseling *online*. Seperti perangkat komputer/laptop yang dapat terkoneksi dengan internet secara langsung. Selain itu juga kesiapan konselor dalam hal keterampilan, penilaian secara etik, hukum, dan serta tata kelola.

2. Tahap II (Proses Konseling)

Tahapan *e-counseling* tidak jauh berbeda dengan tahapan proses konseling *face to face*. Namun pada sesi *e-counseling* tersebut menekankan pada terentasnya masalah konseli dibandingkan dengan cara bentuk pendekatan, teknik dan atau terapi yang sering digunakan. Karena pada tahapan ini pemilihan teknik pendekatan akan disesuaikan dengan masalah yang dihadapi oleh konseli.

3. Tahap III (Pasca Konseling)

Dalam tahap ketiga ini yaitu merupakan tahapan pasca konseling *online*, pada tahap ini merupakan lanjutan dari tahapan sebelumnya yang telah dilakukan, dimana setelah dilakukan penilaian maka yang pertama ialah konseling akan sukses dengan ditandai perubahan kondisi konseli yang bermasalah sebelumnya. Kedua, konseling akan dilanjutkan ke sesi tatap muka jika diperlukan sesuai janji. Ketiga, konseling akan dilanjutkan ke sesi konseling *online* berikutnya dan keempat, konseli akan direferal pada konselor lainnya atau para ahli yang sesuai bidang keahlian yang sesuai dengan permasalahan konseli tersebut

E-COUNSELING SEBAGAI PRIMADONA PELAYANAN PASCA PANDEMI

Sudah menjadi sesuatu hal yang pasti dan dapat diprediksi, bahwa penggunaan layanan konseling berbantuan media berbasis internet akan menjadi primadona dalam pelayanan konseling hari ini hingga pasca pandemi nanti. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya karya ilmiah yang memberikan sumbangsih pengetahuan dan pengembangan tentang keberlangsungan sebuah pelayanan konseling berbasis internet tersebut.

E-counseling IKIP Siliwangi adalah salah satu alternatif itu dinilai sesuai dengan perkembangan masyarakat saat ini. Selain penerapan layanan *e-counseling*, konselor harus menguasai keterampilan klinis yang unik di luar layanan konseling tradisional keterampilan dan memahami kode etik layanan *e-counseling*. Keuntungan dari konseling dunia maya menjangkau pengaturan layanan konseling yang lebih luas. Artinya, dengan *e-counseling* bisa

menguntungkan konselor dan konseli dari segi waktu dan finansial, karena proses konseling tidak dibatasi oleh ruang dan waktu, kapan dan dimana proses konseling dapat dilakukan. Selain kekuatannya, Aini & Mudjiran (2020) *e-counseling* juga memiliki kelemahan yang hingga saat ini masih menjadi titik tolak kritik dari berbagai kalangan, seperti hukum, etika, dan prosedur implementasi. Selain itu, kelemahan dari *e-counseling* adalah yang dilakukan oleh konselor tidak memiliki cukup perhatian untuk memperhatikan ekspresi wajah, bahasa tubuh konseli dan isyarat verbal, kekurangan dinamisme, dan tidak dapat dikendalikan dengan jelas untuk perilaku yang melemahkan dinamika konseling

Gading (2020) *E-counseling* yang dikembangkan dalam upaya peningkatan kualitas pendidikan dapat diterima oleh banyak pengguna fasilitas belajar, selain itu model dan pedoman *e-counseling* efektif digunakan untuk siswa sekolah menengah di era digital. Berdasarkan hal tersebut temuan, Guru Bimbingan & Konseling disarankan untuk menggunakan *e-counseling* sebagai terobosan baru dalam pelayanan konseling membantu siswa mencapai kemandirian dan memecahkan masalah yang dihadapi karena *e-counseling* memiliki beberapa keunggulan jika dibandingkan dengan konseling tatap muka.

Pengaplikasian *e-counseling* IKIP Siliwangi berlangsung seketika setelah selesai dibuat dan diuji cobakan, selain itu *e-counseling* IKIP Siliwangi juga telah diseminarkan secara Nasional dalam sebuah Webinar yang diselenggarakan oleh Prodi Bimbingan & Konseling IKIP Siliwangi dengan tema “ *Implementasi Konseling Online dalam Meningkatkan Psychological Well Being Siswa dalam Situasi Masa Covid-19*” yang diselenggarakan pada tanggal 8 Juni 2020. Selain itu pengaplikasian *e-counseling* IKIP Siliwangi bukan tanpa kendala, hal ini dialami oleh penghimpunan oleh tim dalam mendata calon konseli sebelum melakukan proses konseling.

Tahapan sebelum melakukan proses konseling tersebut melewati beberapa tahap, dimulai dari sebuah pendaftaran, kemudian memilih calon konselor, hingga proses konseling yang memungkinkan akan mengatur ulang jadwal konseling sebagai lanjutan dari sesi sebelumnya. Dengan antusias calon konseling yang banyak didominasi oleh para mahasiswa dan para Guru saya mewakili tim *e-counseling* IKIP Siliwangi perlu mengembangkan lebih jauh agar aplikasi tersebut benar-benar dibuat berdasarkan dedikasi tinggi kami sebagai pendidik yang bergerak dalam bidang Pendidikan terutama Bimbingan & Konseling.

Kesimpulan

E-Counseling IKIP Siliwangi adalah sebuah terobosan baru dalam menjawab tantangan dari kemajuan zaman, konsep dasar pengoperasian aplikasi *E-Counseling* IKIP Siliwangi pada dasarnya sama dengan aplikasi yang lebih dulu hadir dalam dunia maya dan beredar luas pada kalangan akademisi Bimbingan dan Konseling, namun pada dasarnya pembuatan aplikasi tersebut berguna untuk memberikan sumbangsih dalam rangka meminimalisir dampak Kesehatan mental saat pandemi berlangsung. Hari ini *e-counseling* bukan lagi suatu eksperimen yang akan dikembangkan, namun *e-counseling* adalah suatu hasil dari sebuah penelitian ilmiah yang penggunaannya menjadi semakin pesat dengan berdasar pada argumentasi ilmiah yang kuat. Penelitian ini berbasis studi kepustakaan yang merupakan kajian teoritis, referensi serta literatur ilmiah lainnya yang berkaitan dengan budaya, nilai dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti. Sudah menjadi sesuatu hal yang pasti dan dapat diprediksi, bahwa penggunaan layanan konseling berbantuan media berbasis internet akan menjadi primadona dalam pelayanan konseling hari ini hingga pasca pandemi nanti. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya karya ilmiah yang memberikan sumbangsih pengetahuan dan pengembangan tentang keberlangsungan sebuah pelayanan konseling berbasis internet tersebut.

Daftar Pustaka

- Aini & Mudjiran. (2020). *Cybercounseling as one of the skills in the guidance and counseling service in the 21st century*. Southeast Asian Journal of Technology and Science, Vol. 1, No. 1, 2020, pp. 23-26; IICET
- Anthony K. (2003) *The use and role of technology in counselling and psychotherapy*. In: *Technology in Counselling and Psychotherapy*. Palgrave, London. https://doi.org/10.1007/978-0-230-50015-0_2
- Gading, I, K. (2020). *The Development of Cyber Counseling as a Counseling Service Model for High School Students in the Digital Age*. Department of Education, Psychology and Guidance: Universitas Pendidikan Ganesha.
- Gibson, R. L. & M. H. Mitchell. (2010). *Bimbingan dan Konseling*: Yogyakarta. Pustaka Pelajar.

- Ifdil. (2011). *Penyelenggaraan Layanan Konseling Online Sebagai Salah Satu Bentuk Pelayanan E-Konseling dalam Syamsu Yusuf LN (2011) Contemporary and Creative Counseling Techniques: How to Improve Your Counseling Skill and to be More Creative In Counseling Sesion*. Bandung: Rizqi Press
- Koutsonika, H. (2009). *E-counseling: the new modality*. Online Career Counseling-achallenging opportunity tor greek tertiary education, In: Proceedings of the websci'09: Society On-line, 18-20 March 2009, Athens, Greece. In Press.
- Kushendar, K., Lacksana, I., Permana, N. E., & Yunita, R. (2019). *Development Goals 2030: Teknologi Mudah Guna dalam Bimbingan dan Konseling*. Bulletin of Counseling and Psychotherapy, 1(1), 38-45. <https://doi.org/10.51214/bocp.v1i1.14>
- Lau, P. L., Rafidah Aga, M. J., & Sharil, A. H. (2013). *Understanding the Two Sides of Online Counseling and their Ethical and Legal Ramifications*. Dipresentasikan pada 13th International Educational Technology Conference, Sakarya Universitesi, Turkey: Elsevier Ltd.
- Mirshad, Z. (2014). *Persamaam Model pemikiran al-Ghaza dan Abraham Maslow tentang model motivasi konsumsi*. Surabaya: Tesis. UIN Suan Ampel Surabaya.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta