

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Konseling merupakan suatu proses komunikasi antara konselor yang membantu konseli (klien) agar ia dapat memahami dan menafsirkan fakta-fakta yang berhubungan dengan pemilihan, perencanaan dan penyesuaian diri sesuai dengan kebutuhan individu, hal ini mengartikan bahwasannya terjadi proses penyampaian pesan dari seseorang (sumber pesan) kepada seseorang atau sekelompok orang (penerima pesan). Media tidak terlepas dari bagian proses komunikasi. Keberlangsungan sebuah komunikasi ditunjang oleh penggunaan saluran dalam komunikasi tersebut. Saluran/*channel* yang dimaksud adalah media, karena pada dasarnya konseling merupakan proses komunikasi, maka media yang dimaksud adalah media konseling.

Peran media sangat dibutuhkan untuk berkomunikasi dalam suatu layanan konseling guna meningkatkan tingkat keefektifan pencapaian tujuannya. (Nursalim, Mochamad, 2015) “*area of experience*” atau daerah pengalaman yang sama antara penyalur pesan dan penerima pesan adalah tanda komunikasi akan efektif. Komunikasi dalam konteks konseling adalah syarat mutlak, karena proses konseling itu sendiri merupakan proses komunikasi.

Oleh sebab itu, menurut (Faqih, Ainur Rahim, 2004) metode konseling dapat diklasifikasikan berdasarkan segi komunikasi tersebut. Ada metode langsung atau komunikasi langsung dan metode tidak langsung atau komunikasi tidak langsung. Metode komunikasi langsung adalah metode yang menuntut

proses bimbingan dan konseling itu dilakukan dengan komunikasi langsung (bertatap muka) dengan konselinya, baik secara individual maupun kelompok.

Adapun metode lainnya adalah metode komunikasi tidak langsung yang dapat dilakukan secara individual, kelompok, maupun secara massal dengan tujuan mensyaratkan adanya bantuan media sebagai sarana berkomunikasi dalam proses bimbingan dan konseling. Perkembangan yang kian pesat pada teknologi informasi dewasa ini telah meningkatkan penggunaan media digital yang dilakukan manusia dalam mengakses informasi atau pesan, dengan perkembangan yang pesat tersebut, akses informasi akan semakin cepat dan luas. Oleh sebab itu, banyak hal yang harus dicermati oleh para konselor dalam menyikapi perkembangan ini.

Keberadaan media digital ini harus dicermati dengan baik, sehingga layanan konseling dapat dengan mudah dilakukan oleh semua orang. Aktivitas konseling yang dilakukan adalah bagaimana memberikan layanan konseling secara praktis dan efisien. Mengingat akses digital merupakan media yang tidak bisa dihindari karena telah menjadi suatu kebutuhan baru dalam dunia konseling tingkat global.

Sehubungan dengan itu, Unit Layanan Psikologi (ULP) yang ada di kampus UIN Sunan Gunung Djati Bandung, di antara pelayanan yang disediakan adalah layanan konseling melalui media digital. Unit Layanan Psikologi (ULP) sendiri memiliki visi menjadi pusat layanan psikologi yang berorientasi pada pengembangan dan penerapan psikologi yang didasarkan nilai-nilai keislaman dan kearifan lokal. Untuk misinya, Unit Layanan Psikologi (ULP)

menyelenggarakan layanan psikologi yang menjunjung tinggi kesejahteraan psikologis, etika profesi, nilai-nilai keislaman dan kearifan lokal; Membantu individu dan organisasi untuk mengenali dan mengembangkan potensi dan kompetensi; Membangun citra positif sebagai mitra terpercaya di lingkungan UIN Sunan Gunung Djati Bandung dan masyarakat umum.

Dengan dukungan para konselor dan praktisi yang andal di bidangnya, Unit Layanan Psikologi (ULP) ingin memberikan pelayanan secara psikologis, baik pada masyarakat internal maupun eksternal yang tujuannya ingin membantu masyarakat agar tetap sehat secara psikologis atau secara mental kemudian memberikan pelayanan bagi masyarakat yang membutuhkan terutama yang berkaitan dengan masalah-masalah psikologis. Unit Layanan Psikologi (ULP) memiliki SDM, 19 Psikologi yang tersertifikat, 13 Konselor dan *Asosiate* konselor di setiap Fakultas yang dimiliki.

Unit Layanan Psikologi (ULP) memiliki dua jenis layanan; pertama, layanan klinis yaitu deteksi dini tumbuh kembang anak, melakukan konseling untuk masalah pribadi, keluarga, mendeteksi, observasi anak berkebutuhan khusus (ABK), terapi dan menggelar *workshop*; kedua, layanan non-klinis pada bidang pendidikan mulai dari tes kecerdasan, tes kematangan (kesiapan sekolah), deteksi kesulitan belajar, tes penelusuran minat-bakat untuk penjurusan di SMP, SMA, menyelenggarakan bimbingan karir dan *workshop*. Sedangkan untuk layanan non-klinis bidang industri meliputi tes seleksi, *rekrutmen*, penempatan, analisis jabatan, training (pelatihan), *assessment center* dan Tempat Uji Kompetensi

(TUK). Adapun fokus penelitian yang akan penulis teliti yaitu layanan klinis dalam konseling pribadi.

Hanya TUK yang berada di UIN SGD Bandung untuk cakupan wilayah Jawa Barat yang sudah mendapatkan SK dari TUK LSP Psikologi Indonesia sehingga kami sebenarnya sudah dapat menyelenggarakannya sambil menyiapkan sarana dan prasarannya. Diharapkan dengan adanya Tempat Uji Kompetensi (TUK) di UIN SGD Bandung ini dapat melahirkan alumni atau lulusan kampus yang siap bekerja dan kompeten dalam bidangnya serta masyarakat ataupun instansi yang berada di Jawa Barat dapat berkejasama dan saling bersinergi.

Gedung Unit Layanan Psikologi (ULP) yang ada di kampus II UIN SGD Bandung digunakan sebagai penyedia layanan konseling, terapi, dan psikotes, terutama bagi mahasiswa-mahasiswa UIN SGD Bandung yang kesehatan psikologisnya terganggu. Tidak sedikit mahasiswa yang kesehatan mentalnya terganggu di masa pandemi ini, yang berakibat kegiatan-kegiatan akademiknya menjadi banyak terhambat.

Dalam proses bimbingan, komunikasi mahasiswa dan juga dosen, tidak sedikit mahasiswa yang mengalami hambatan-hambatan psikologis dalam proses akademik. Sehingga ditemukan mahasiswa yang tidak produktif, menunjukkan kinerja yang tidak memadai, dan akhirnya berdampak pada parameter-parameter mereka di pendidikan, misalnya masa studi lama ataupun IPK nya kurang.

Gedung Unit Layanan Psikologi (ULP) juga digunakan sebagai penyedia layanan konseling, terapi, dan psikotes, terutama bagi mahasiswa-mahasiswa UIN SGD Bandung yang kesehatan psikologisnya terganggu. Tidak sedikit mahasiswa

yang kesehatan mentalnya terganggu di masa pandemi ini, yang berakibat kegiatan-kegiatan akademiknya menjadi banyak terhambat.

Lebih lanjut, Unit Layanan Psikologi (ULP) dibutuhkan sebagai lembaga yang bisa membantu dan mengakomodir kebutuhan – kebutuhan psikologis para mahasiswa dalam menjalankan proses akademiknya. Unit Layanan Psikologi (ULP) telah dicantumkan dalam Rencana Strategis (Renstra) Fakultas Psikologi sebagai program prioritas dari fakultas.

Unit Layanan Psikologi diharapkan dapat terus memberikan layanan terbaik salah satu melalui ekspansi dan kolaborasi dengan pihak lain baik eksternal maupun internal kampus misalnya dengan jurusan lain. Beberapa fakultas juga punya irisan – irisan ilmu pengetahuan yang bisa juga di *combine* dengan Unit Layanan Psikologi (ULP).

Menyangkut layanan yang dihadirkan Unit Layanan Psikologi (ULP), Ketua Unit Layanan Psikologi (ULP) Fakultas Psikologi UIN SGD Bandung, Nisa Hermawati menyatakan selain mahasiswa UIN SGD Bandung yang bisa mendapatkan pelayanan psikologi, masyarakat umum pun bisa mendapatkan pelayanan tersebut. Menurut Nisa, mahasiswa dapat mendapatkan layanan tersebut secara gratis, sedangkan yang berasal dari eksternal seperti masyarakat umum dikenakan biaya.

Untuk dapat mengakses layanan dari Unit Layanan Psikologi (ULP), dapat dilakukan melalui media digital, yaitu dengan menghubungi admin via nomor WhatsApp yang bisa didapatkan di Instagram Unit Layanan Psikologi (ULP), lalu mengisi formulir pendaftaran secara *online*. Kemudian admin akan mengolah

informasi dari konseli tersebut dan disetorkan ke psikolog atau konselor yang sesuai dengan permasalahan konseli.

Terdapat informasi SOP di Instagram Unit Layanan Psikologi (ULP), cara daftarnya itu sudah ada, daftar ke link nomor khusus Unit Layanan Psikologi (ULP), dan di sana terdapat keterangan pilihan mahasiswa UIN atau eksternal. Konsultasinya pun ada yang *online*, dan ada yang *offline*.

Demikian gambaran layanan di Unit Layanan Psikologi (ULP) UIN SGD Bandung, dimana penulis tertarik untuk mendalami lebih lanjut mengenai layanan konselingnya. Lebih khusus lagi yaitu layanan konseling yang dilakukan melalui media digital. (WhatsApp)

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana program layanan konseling pribadi pada layanan klinis melalui media digital di Unit Layanan Psikologi (ULP) UIN SGD Bandung?
2. Bagaimana proses layanan konseling pribadi pada layanan klinis melalui media digital di Unit Layanan Psikologi (ULP) UIN SGD Bandung?
3. Bagaimana hasil layanan konseling pribadi pada layanan klinis melalui media digital di Unit Layanan Psikologi (ULP) UIN SGD Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian diatas, maka dapat disusun tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Mengetahui program layanan konseling pribadi pada layanan klinis melalui media digital di Unit Layanan Psikologi (ULP) UIN SGD Bandung.
2. Mengetahui proses layanan konseling pribadi pada layanan klinis melalui media digital di Unit Layanan Psikologi (ULP) UIN SGD Bandung.
3. Mengetahui hasil layanan konseling pribadi pada layanan klinis melalui media digital di Unit Layanan Psikologi (ULP) UIN SGD Bandung.

D. Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi yang berharga terhadap perkembangan dunia layanan konseling pribadi dalam pemanfaatan media digital yang terus berkembang.
2. Secara praktis, diharapkan akan menjadi bahan masukan kepada para praktisi (konselor) dalam melayani konseling pribadi melalui media digital, yang telah *nge-trend* pada masa dewasa ini.

E. Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan

Adanya penelitian sebelumnya bisa dijadikan sebagai pembanding untuk mengetahui permasalahan pada penelitian ini. Selain itu, peneliti berharap dalam penelitian ini dapat diperhatikan mengenai kekurangan dan kelebihan antara

penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan penulis lakukan. Adapun mengenai penelitian terdahulu sebagai berikut:

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Dini Sri Duniawati, Ucin Muksin, dan Dede Lukman dalam jurnal *Irsyad* tahun 2020 dengan judul “Model Konseling Online Ibunda.Id”. Bahwasannya hasil penelitian menunjukkan layanan konseling *online* yang diberikan kepada masyarakat berupa layanan konseling *Interaktif Synchronous*, layanan konseling Non Interaktif, dan Psikoedukasi. Layanan konseling yang diberikan dapat dilakukan dengan cara via *chatting*, bertemu langsung dengan konselor, atau *self help* dari psikoedukasi yang diberikan. Tata cara konseling *online* yang diberikan via *chatting* mau pun website dalam pelaksanaannya melalui tiga tahapan yang berisi penerimaan, penguatan (*incouragement*), dan psikoedukasi. Kelebihan konseling *online* dinilai lebih efektif dalam pengumpulan penyimpanan data, rekam konseling, menghemat biaya, tidak terbatas oleh letak geografis maupun ekonomi.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Sri Sudarmiyati dalam jurnal prosiding seminar nasional pada tahun 2018 dengan judul “Layanan Bimbingan Dan Konseling Di Era Digital”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan teknik yang dapat digunakan digunakan untuk merangsang keterampilan adalah diskusi, FGD, *problem solving* dan *simulation games*, serta adanya layanan *e-counseling* atau *cyber counseling*. Media yang digunakan dapat berupa video, film, *macromedia flash*, dan sebagainya. Upaya ini perlu disertai dengan kolaborasi bersama orang tua, sekolah, guru mata pelajaran, wali kelas, dan instansi/lembaga/perusahaan yang bergerak di bidang teknologi informasi dan komunikasi.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Dyah Luthfia Kirana dalam jurnal al-Takiyah pada tahun 2019 dengan judul “*Cyber Counseling* Sebagai Salah Satu Model Perkembangan Konseling Bagi Generasi Milenial”. Hasil dari penelitian ini Beberapa metode *cyber counseling* yang telah digunakan oleh konselor, antara lain: *Cyber Counseling* berbasis *E-mail*, *Cyber counseling Chat-Asynchronous* berbasis android, *Cyber Counseling* Berbasis Teks Menggunakan Riliv Aplikasi Android.

Cyber counseling berbasis *E-mail* dan *Chat-Asynchronous* berbasis android berprinsip pada asas kerahasiaan dari konselinya dan memiliki penyimpanan data yang dapat di *print-out* sebagai laporan kegiatan pertanggungjawaban kinerja terhadap atasan. Kerahasiaan ini dimaksudkan agar terciptanya etika sebagai konselor dalam menjaga data konseli, terjaga kerahasiannya, dan permasalahan konseli tidak boleh sampai diketahui oleh orang lain. *Cyber Counseling* berbasis teks menggunakan Riliv, aplikasi ini menghubungkan seorang psikolog atau ilmuwan psikologi dengan *user* sebagai klien untuk proses konseling berbasis teks. Riliv dirancang dengan konsep konsultasi *one on one* oleh psikolog profesional secara anonim.

Hubungan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu sama-sama mengenai layanan konseling melalui media digital, sedangkan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis terletak pada perbedaan lembaga yang diteliti. Dengan demikian, penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait dengan Model Layanan Konseling

Melalui Media Digital di Unit Layanan Psikologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

F. Landasan Pemikiran

1. Landasan Teoritis

Layanan diartikan suatu hal yang dilakukan secara sukarela dari satu pihak ke pihak lain dengan tujuan hanya sekedar membantu atau adanya permintaan kepada pihak lain untuk memenuhi kebutuhannya. Oleh karena itu, layanan atau pelayanan itu sendiri secara umum menurut (Purwadarminta, 2010) adalah menyediakan segala apa yang dibutuhkan orang lain.

Istilah konseling online menurut Prayitno dalam (Ifdil, 2013) merupakan dua kata yaitu “konseling” berasal dari bahasa Inggris yaitu “*counseling*” dan “*online*”. Kata konseling berkaitan pada konseling individu (perorangan) yaitu, proses konselor memberikan bantuan dengan cara melakukan wawancara kepada yang membutuhkan bantuan atau memiliki suatu masalah yang disebut konseli, yang tujuannya berada pada teratasinya masalah yang dihadapi konseli. Peningkatan penggunaan internet menurut (Zadrian A, 2013) saat ini mulai tersebar ke berbagai aspek kehidupan dan telah memberikan peluang dan tantangan untuk memberikan layanan konseling. Layanan konseling online ini didefinisikan sebagai kegiatan layanan terapeutik yang memanfaatkan internet baik melalui teks, audio maupun video dan diberikan oleh seorang profesional yang disebut konselor.

Konseling online menurut Wibowo dapat diartikan sebagai layanan konseling melalui internet yang secara umum merujuk pada profesi yang

berkaitan dengan layanan kesehatan mental melalui teknologi komunikasi internet (Wibowo, N. C., 2016). Menurut Harberstroh menjelaskan bahwa konseling online adalah proses komunikasi yang bertujuan untuk memberikan bantuan antara konselor dan konseli dengan menggunakan *streaming* video atau audio (Wibowo, N. C., 2016). Konseling online menurut Ifdhil yaitu perawatan kesehatan mental tanpa adanya kehadiran fisik seseorang melainkan menggunakan teknologi telekomunikasi (Ifdil, 2013). Dari beberapa pendapat diatas dapat dipahami bahwa konseling online merupakan pemberian bantuan oleh konselor kepada konseli menggunakan teknologi informasi, komputer dan internet. Dalam penelitian Ifdil, terdapat 3 tahapan pada saat proses konseling online berlangsung, yaitu: (ifdil, 2013) teknis penggunaan perangkat keras (*hardware*) dan perangkat perangkat lunak (*software*) yang menunjang penyelenggaraan proses konseling online. Seperti perangkat komputer atau laptop yang dapat terhubung dengan internet dan juga perangkat lainnya. Selain itu, konselor sendiri harus memiliki keterampilan, kelayakan akademik, penilaian secara etik dan hukum, kesesuaian isu, yang akan menjadi topik bahasan serta tatakelola. Selanjutnya tahap proses konseling, seperti yang telah dijelaskansebelumnya bahwa tahapan proses konseling online tidak jauh berbeda dengan tahapan konseling konvensional *Face to Face* (FTF).

Terkait dengan media ini, berdasarkan jenis dan peralatan yang melengkapinya kita dapat membaginya dalam tiga golongan, yaitu media tradisional, media modern, dan perpaduan kedua media tersebut (perpaduan alat-alat modern dengan alat-alat tradisional).

Pertama, media tradisional, media ini pun digunakan Rasulullah SAW pada zamannya yakni melalui bahasa, surat, pribadi beliau sendiri, dan utusan-utusannya. Secara tradisional media dapat dipergunakan oleh setiap orang, golongan, suku ataupun bangsa. Demikian halnya dengan konseling, umumnya para konselor melakukannya dengan menggunakan media tersebut melalui tatap muka.

Kedua, kemajuan teknologi yang semakin pesat orang-orang berkomunikasi tidak hanya dengan menggunakan media tradisional saja, namun telah menggunakan media modern. Mereka telah mengenal dan memanfaatkan kemampuan radio, surat kabar, televisi, dan media massa lainnya. Hal ini mengacu pada istilah *Mediamorphosis* atau transformasi media sebagai istilah untuk menunjukkan pengaruh media, yang ditulis tahun 1972 oleh Roger Fidler, ahli media komunikasi dari Ohio, AS. Menurut Fidler, salah satu aspek kehidupan modern yang tampaknya merata dirasakan oleh orang yang bekerja, berumah tangga, atau orang yang bersekolah.

Media lama diberitakan berubah bentuk dan mengadaptasi perubahan dari lingkungan komunikasi, namun menurut Fidler *old media* tersebut tidaklah mati atau menghilang seiring perubahan atmosfer dalam dunia komunikasi tetapi media-media tersebut (*old media*) bertransformasi dan beradaptasi melalui suatu rangkaian proses yang ia sebut dengan *mediamorphosis*. Menurutnya, mempelajari bentuk *new media* harus *one piece* dan tidak terpisah-pisah. Melihat bahwa adanya bentuk media itu berasal dari suatu kesatuan yang berubah dan membentuk pola serta sistem sendiri. Hal ini jelas menunjukkan bahwa *new media*

tidak muncul secara spontan dan independen, melainkan melalui proses dari *old media* yang bermetamorfosis. *Mediamorphosis* menyatakan bahwa seluruh media adalah elemen-elemen dari sebuah sistem yang interdependen.

Ketiga, suatu proses komunikasi yang memadukan antara media tradisional dan media modern. Kedua media ini dipadukan pemakaiannya untuk suatu tujuan komunikasi tertentu. Dalam prakteknya bisa dilakukan dengan dua cara, yaitu:

- a. Pesan disalurkan melalui kedua media tersebut secara berurutan, bergantian setelah disalurkan melalui tradisional atau sebaliknya. Misalnya, pesan konseling disampaikan melalui media massa, baik radio, televisi maupun media cetak.
- b. Kedua media tersebut sama-sama menyajikan pesannya dalam suatu proses komunikasi. Misalnya, acara konseling yang sifatnya tatap muka (tradisional) diliputi dan disajikan melalui pertunjukan film, video, radio, ataupun siaran televisi.

Demikian tiga golongan media berdasarkan jenis dan peralatan, bahwa media tidaklah mati atau menghilang tetapi media-media tersebut (*old media*) bertransformasi dan beradaptasi melalui suatu rangkaian proses yang ia sebut dengan *mediamorphosi*. Adapun media yang digunakan dalam penelitian layanan konseling ini yaitu media digital (modern).

Adapun media atau aplikasi yang dapat digunakan untuk melakukan konseling melalui media digital dalam (Wibowo, 2016) yaitu:

- a. Website atau situs. Dalam menyelenggarakan konseling melalui media digital konselor dapat menyediakan sebuah alamat situs yang dapat digunakan untuk praktik konseling melalui media digital (*online*). Sehingga jika terdapat konseli yang ingin melakukan konseling online dapat berkunjung ke situs tersebut. Untuk dapat memiliki website konselor dapat bekerja sama dengan perusahaan dan atau pakar dibidang *web developer*. Konselor dapat memilih bentuk desain web yang diinginkan dari html, php dan website yang menggunakan CMS (*Content Management System*).
- b. Telepon atau *handphone*. Telepon atau *handphone* sebagai media yang berfungsi untuk dapat menghubungkan antara konselor dan konseli sehingga konseli dapat menceritakan semua permasalahannya dan dapat segera direspon oleh konselor melalui audio atau suara.
- c. *Email*. *Email* merupakan singkatan dari *Electronic Mail* atau dapat disebut surat elektronik. *Email* merupakan sistem yang tersambung dengan internet dan berfungsi untuk mengirimkam pesan berbasis teks dan diterima secara elektronik melalui komputer atau telepon seluler. Lebih spesifik lagi, email diartikan sebagai metode pertukaran pesan berbentuk data, file teks, foto digital, atau file-file audio dan video secara instan dari satu sistem ke sistem lain dengan bantuan koneksi internet.
- d. *Chat*, *Instant Messaging* dan Jejaring Sosial. *Chat* dapat diartikan sebagai obrolan dalam dunia internet. Obrolan atau percakapan bisa

dilakukan dengan saling berinteraksi melalui teks, suara, maupun video. Terdapat berbagai macam aplikasi yang dapat digunakan untuk *chatting*, diantaranya *skype*, *messenger*, *google talk*, *window live messenger* dan juga melalui jejaring sosial seperti *facebook*, *twitter* dan tentunya masih banyak lagi media *chatting* yang lain.

- e. *Video conferencing*. *Video conference* atau pertemuan melalui video yang dibantu dengan berbagai macam media jaringan seperti telepon ataupun media lainnya yang digunakan untuk transfer data video. Alternatif konselor melakukan *video conference* ini adalah dengan menggunakan aplikasi *messaging* yang menyediakan fasilitas *video call*.

Bentuk layanan konseling melalui media digital (online) yang dipaparkan oleh Marthin dalam (Wibowo, 2016) terbagi dua jenis layanan dalam konseling melalui media digital, yaitu: Pertama layanan non interaktif berupa situs yang berisi informasi sumber *self help* atau pertolongan mandiri. Layanan non interaktif ini berbentuk suatu layanan dasar (yang mendukung individu sebagai sebuah narasumber berisi informasi bagi pengayaan diri dan bersifat *self help* bagi pribadi yang membutuhkan) atau suatu bentuk layanan informasi. (Wibowo, 2016). Kedua layanan interaktif *synchronous*, layanan ini merupakan suatu layanan yang membuat konselor dan konseli dapat berinteraksi langsung melalui chat atau *instant messaging* dan *video conference*, maupun interaktif *asynchronous* yang secara tidak langsung berupa terapi email dan *bulletin boards counseling*. Layanan konseling interaktif ini merupakan situs yang menawarkan alternatif

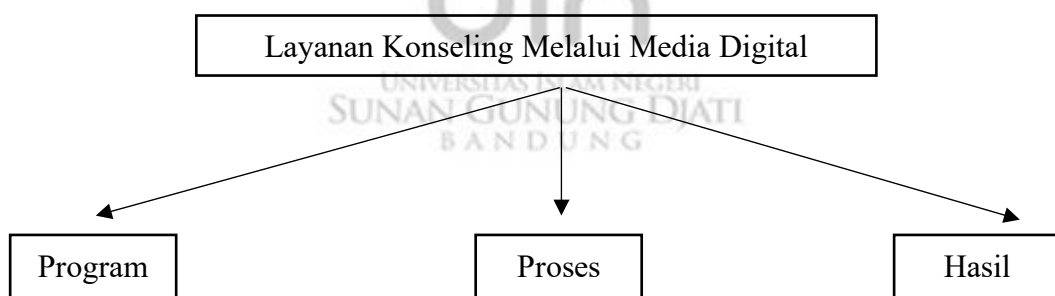
bentuk terapi melalui internet, yang didalamnya terdapat interaksi antara konseli dan konselor baik secara langsung (*Synchronous*) yang dilakukan secara langsung dalam waktu yang sebenarnya, bentuknya berupa pembicaraan baik itu berupa teks, audio maupun audio. Sebaliknya Interaktif tidak langsung (*asynchronous*) merupakan layanan konseling interaktif akan tetapi tidak terjadi dalam waktu yang bersamaan.

Alasannya, keberadaan media telah memasuki era digital. Dunia konseling sebelumnya dilakukan melalui konvensional atau tatap muka, namun sekarang tertantang untuk menyesuaikan dengan media digital, karena hal itu telah menjadi kebutuhan masyarakat masa kini dan masa depan.

2. Kerangka Konseptual

Kerangka Konseptual Layanan Konseling Melalui Media Digital

(Penelitian di Unit Layanan Psikologi (ULP) UIN SGD Bandung)



G. Langkah-langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah di Unit Layanan Psikologi yang ada di lingkungan UIN Sunan Gunung Djati Bandung, yang berlokasi di Kampus II. Adapun alasan peneliti mengambil lokasi ini sebagai lokasi penelitian karena

terdapat masalah yang relevan untuk diteliti, terdapatnya data yang dibutuhkan dan memungkinkan untuk dilakukannya penelitian.

2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode deskriptif untuk menggambarkan secara aktual dan faktual mengenai layanan konseling melalui media digital di Unit Layanan Psikologi.

Adapun penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Alasannya karena penelitian ini berlandaskan fenomenologi dalam mengembangkan ilmu pengetahuan. Penelitian ini berupaya menjabarkan beberapa hal seperti: menggunakan latar alamiah, menggunakan manusia sebagai instrumen utama, menggunakan metode kualitatif (pengamatan, wawancara, atau studi dokumen) untuk menjaring data, menganalisis data secara induktif, menganalisis data secara deskriptif, lebih mementingkan proses daripada hasil, membatasi masalah penelitian berdasarkan fokus menggunakan kriteria tersendiri (seperti triangulasi, pengecekan sejawat, uraian rinci, dan sebagainya) untuk memvalidasi data, menggunakan desain sementara (yang dapat disesuaikan dengan kenyataan dilapangan) dan hasil penelitian dirundingkan dan disepakati bersama oleh manusia yang dijadikan sebagai sumber data.

Penelitian ini juga menggunakan model responsif. Ia menekankan pada pendekatan kualitatif-naturalistik. Evaluasi tidak diartikan sebagai pengukuran melainkan pemberian makna atau melukiskan sebuah realitas dari berbagai perspektif orang-orang yang terlibat, berminat dan berkepentingan dengan program. Tujuan evaluasi adalah untuk memahami semua komponen program

melalui berbagai sudut pandangan yang berbeda. Sesuai dengan pendekatanyang digunakan, maka model ini kurang percaya terhadap hal-hal yang bersifat kuantitatif. Instrumen yang digunakan pada umumnya mengandalkan observasi langsung maupun tak langsung dengan interpretasi data yang impresionistik.

Langkah-langkah kegiatan evaluasi meliputi observasi, merekam hasil wawancara, mengumpulkan data, mengecek pengetahuan awal (*preliminary understanding*) dan mengembangkan disain atau model. Berdasarkan langkah-langkah ini, evaluator mencoba responsif terhadap orang-orang yang berkepentingan pada hasil evaluasi. Hal yang penting dalam model responsif adalah pengumpulan dan sintesis data.

3. Jenis Data

Jenis data merupakan jawaban atas pertanyaan penelitian yang diajukan terhadap rumusan masalah dan tujuan penelitian. Maka jenis data yang digunakan dalam penelitian, yaitu:

- a. Data tentang program Layanan Konseling Pribadi melalui media digital di Unit Layanan Psikologi UIN SGD Bandung.
- b. Data tentang proses layanan konseling Layanan Konseling Pribadi melalui media digital di Unit Layanan Psikologi UIN SGD Bandung.
- c. Data tentang hasil layanan konseling Layanan Konseling Pribadi melalui media digital di Unit Layanan Psikologi UIN SGD Bandung.

4. Sumber Data

Sumber data yang dimaksud dalam penelitian ini adalah subyek dari mana data dapat diperoleh.

- a. Sumber data primer, sumber data primer dalam penelitian ini yaitu para pengelola Unit Layanan Psikologi UIN SGD Bandung, alasannya mereka diduga kuat memiliki data tentang program layanan konseling melalui media digital yang penulis butuhkan. Lalu, dari para pengurus Unit Layanan Psikologi UIN SGD Bandung, alasannya karena pengelola ULP adalah pemberi layanan yang dibutuhkan oleh klien.
- b. Sumber data sekunder, sumber data sekunder dalam penelitian ini yaitu beberapa konseli/mahasiswa yang menjadi penerima layanan konseling melalui media digital Unit Layanan Psikologi UIN SGD Bandung, alasannya klien adalah pengguna jasa layanan konseling melalui media digital dari Unit Layanan Psikologi UIN SGD Bandung tersebut. Dengan demikian informasi yang diperoleh akan menjadi berimbang, karena kedua belah pihak dijadikan sumber data.

5. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data mengenai layanan konseling melalui media digital di Unit Layanan Psikologi UIN SGD Bandung, menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a. Wawancara

Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik wawancara semi berstruktur. Wawancara ini dimulai dari isu

yang dicakup dalam pedoman wawancara, dimana pewawancara sudah menyiapkan topik dan daftar pertanyaan sebelum aktivitas wawancara dilaksanakan (Sarosa, 2017). Sekuensi pertanyaan tidaklah sama pada tiap partisipan bergantung pada proses wawancara dan jawaban tiap individu. Namun pedoman wawancara menjamin peneliti dapat mengumpulkan jenis data yang sama dari partisipan. Teknik wawancara semi berstruktur ini digunakan untuk mengambil data sesuai rumusan masalah yang diteliti, dengan tujuan peneliti dapat mengetahui langsung proses dan prosedur konseling melalui media digital yang disajikan oleh Unit Layanan Psikologi UIN SGD Bandung. Oleh sebab itu, peneliti melakukan wawancara langsung dengan narasumber maupun para pengelola Unit Layanan Psikologi UIN SGD Bandung maupun para konseli. Peneliti merasa dengan teknik wawancara semi berstruktur ini bisa dinilai efektif dan efisien untuk penggalan data yang dibutuhkan.

b. Observasi

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis observasi non partisipan, yaitu peneliti hanya mengamati secara langsung keadaan objek, tetapi peneliti tidak aktif dan ikut serta secara langsung (Moleong, 2012). Bahwa dengan cara mengamati langsung peneliti bisa mengetahui secara objektif situasi dan kondisi layanan konseling melalui digital tersebut.

Observasi yang dilakukan diharapkan dapat memperoleh data yang sesuai atau relevan dengan topik penelitian. Hal yang akan diamati yaitu proses layanan klinis dalam konseling pribadi melalui media digital yang dilakukan di Unit Layanan Psikologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung dengan objek konselor

yang sedang melakukan layanan konseling dengan konseli. Observasi yang dilakukan, penelitian berada di lokasi tersebut dan membawa lembar observasi yang sudah dibuat.

6. Teknik Analisis Data

Sebelum dilakukan analisis data, peneliti terlebih dahulu harus melakukan pemeriksaan keabsahan data. Pemeriksaan keabsahan data dilakukan berdasarkan kriteria, yaitu derajat kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), kebergantungan (*dependability*) dan kepastian (*confirmability*).

Setelah dilakukan pemeriksaan keabsahan data, data selanjutnya dianalisis. Secara operasional, analisis data dilakukan dalam tiga langkah.

a. Reduksi data.

Proses pereduksian data ke dalam bentuk uraian yang lengkap dan banyak. Data tersebut direduksi, dirangkum dan dipilih hal-hal yang pokok dan difokuskan ke dalam hal-hal yang dianggap penting sesuai dengan arah penelitian. Dari data tersebut dapat diperoleh gambaran yang tajam tentang hasil pengamatan dan wawancara.

b. Display data.

Upaya pembuatan dan penyajian data melalui model, matriks dan grafik sehingga keseluruhan data serta bagian-bagian detailnya dapat dipetakan secara jelas. Hal ini dilakukan dengan pertimbangan bahwa data yang diperoleh merupakan kumpulan informasi yang sangat banyak sehingga dapat menimbulkan kesulitan dalam menggambarkan secara detail dan menyeluruh.

c. Kesimpulan dan verifikasi.

Penyusunan secara sistematis data yang telah terkumpul, baik melalui penentuan tema, model, matriks dan grafik. Selanjutnya disimpulkan sehingga dapat diperoleh makna data yang sesungguhnya. Karena kesimpulan pada tahap ini masih bersifat *tentative* dan sangat umum, maka masih perlu diuji melalui data yang diperoleh baru. Untuk memperoleh makna dari data tekstual, oral dan aksi sosial, digambarkan metode analisis tekstual (*textual analysis*) dengan pendekatan heurmeneutik. Tujuan metode ini adalah agar analisis memiliki kedudukan dan fungsi yang jelas dan menyeluruh.

