

**IMPLEMENTASI *CYBER COUNSELING* DI MASA PANDEMI
COVID19 DI LEMBAGA BANTUAN HUKUM RUMAH PEJUANG
KEADILAN INDONESIA**

(Analisis Fungsi Bimbingan dan Konseling Islam)



Acc skripsi
Amila

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S. Sos)
Jurusan Bimbingan dan Penyuluhan Islam (BPI)**

Oleh :

Diana Rosidah

1701016129

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO**

SEMARANG

2021

PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil kerja saya sendiri dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi dilembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penerbitan maupun yang belum atau tidak diterbitkan di dalam tulisan dan daftar pustaka.

Semarang, 2 Agustus 2021

Pembuat Pernyataan,



Diana Rosidah

NIM:1701016129

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

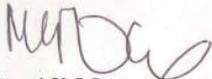
**IMPLEMENTASI *CYBER COUNSELING* DI MASA PANDEMI COVID19
DI LEMBAGA BANTUAN HUKUM RUMAH PEJUANG Keadilan
INDONESIA
(Analisis Fungsi Bimbingan dan Konseling Islam)**

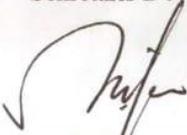
Oleh:
Diana Rosidah
1701016129

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 7 Oktober 2021 dan dinyatakan Lulus memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) Susunan Dewan Penguji

Ketua Dewan Penguji

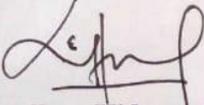
Sekretaris Dewan Penguji

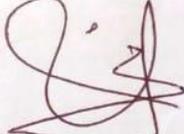

Dr. Ali Murtadlo, M.Pd
NIP. 196908181995031001


Anila Umriana, M.Pd
NIP. 197904272008012012

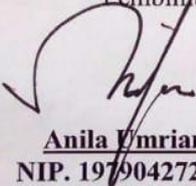
Penguji I

Penguji II


Dr. Ema Hidayanti, S.Sos.I., M.S.I.
NIP. 198203072007102001


Ulin Nihavah, M.Pd.I.
NIP. 198807022018012001

Mengetahui
Pembimbing


Anila Umriana, M.Pd
NIP. 197904272008012012

Disahkan oleh
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Pada Kamis, 7 Oktober 2021


Dr. Ilyas Supena, M.Ag
NIP. 19720410 200112 1 003

NOTA PEMBIMBING

Lamp. : -

Hal : Persetujuan Naskah Skripsi

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Walisongo Semarang
Di Semarang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, mengadakan koreksi dan melakukan perbaikan sebagaimana mestinya, maka kami menyatakan bahwa skripsi atas nama mahasiswa:

Nama : Diana Rosidah

NIM : 1701016129

Fakultas/Jurusan : Dakwah dan Komunikasi/Bimbingan Penyuluhan Islam

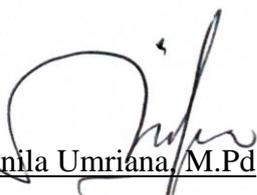
Judul : Implementasi Cyber Counseling di Masa Pandemi COVID19 di Lembaga Bantuan Hukum Rumah Pejuang Keadilan Indonesia (Analisis Fungsi Bimbingan dan Konseling Islam)

Dengan ini kami setuju, dan mohon agar segera diujikan. Demikian,atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 2 Agustus 2021

Pembimbing,



Anila Umriana/M.Pd

NIP. 196909012005012001

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan terkhusus kepada kedua orang tua saya Bapak Rujito dan Ibu Masmudah yang telah susah payah membesarkan saya dan memberikan support hingga saat ini, selalu memberikan doa yang tanpa lelah dipanjatkan dan semangatnya yang tanpa habis diberikan kepada penulis dalam mengerjakan skripsi

MOTTO

لَهُ مُعَقِّبَاتٌ مِّنْ بَيْنِ يَدَيْهِ وَمِنْ خَلْفِهِ يَحْفَظُونَهُ مِنْ أَمْرِ اللَّهِ ۗ إِنَّ
اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ ۗ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ
بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا مَرَدَّ لَهُ ۗ وَمَا لَهُمْ مِنْ دُونِهِ مِنْ وَالٍ

Artinya: “Baginya (manusia) ada malaikat-malaikat yang selalu menjaganya bergiliran, dari depan dan belakangnya. Mereka menjaganya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri. Dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap suatu kaum, maka tak ada yang dapat menolaknya dan tidak ada pelindung bagi mereka selain Dia”(QS. Ar-Ra’d: 11).

ABSTRAKSI

Diana Rosidah (1701016129), Implementasi *Cyber Counseling* di Masa Pandemi COVID19 di Lembaga Bantuan Hukum Rumah Pejuang Keadilan Indonesia (Analisis Fungsi Bimbingan dan Konseling Islam).

Cyber counseling merupakan salah satu layanan konseling yang inovatif yang dikembangkan sebagai upaya memberikan layanan yang praktis dan dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Layanan *cyber counseling* ini merupakan salah satu bentuk dan upaya dalam membantu masyarakat yang membutuhkan dalam menghadapi permasalahan selama pandemic COVID19. Layanan ini memudahkan masyarakat untuk mengakses tanpa adanya biaya transportasi dan tidak dibatasi oleh ruang dan waktu, serta mendukung upaya pemerintah dalam memutus mata rantai penyebaran virus COVID19.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi cyber counseling di masa pandemic COVID19 diLBH RUPADI. Adapun jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang dilaksanakan yaitu obeservasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan mengikuti analisis model Miles dan Hubermen yang berupa reduksi data, penyajian data, dan verivikasi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: *pertama*, implementasi pelaksanaan *cyber counseling* di LBH RUPADI dilakukan dengan tujuan membantu masyarakat dalam mencegah kepanikan dan mengatasi permasalahan yang dialami selama masa pandemic. Adapun pelaksanaan layanan *cyber counseling* ini dilaksanakan whatsapp. Bentuk permasalahan yang dialami oleh klien rata-rata berupa kecemasan, ketakutan, permasalahan ekonomi dan keluarga, dan lain sebagainya. Dalam penanganannya *cyber counseling* di LBH RUPADI tetap menggunakan tahap-tahap konseling pada umumnya yang didalamnya terdapat teknik-teknik yang dapat mendukung keberhasilan konseling dimana terdapat teknik *copping stress* dalam penanganan klien RP, teknik relaksasi dalam penanganan klien GP, serta teknik *self compassion* dalam penanganan klien BS. Berdasarkan hasil implementasi layanan *cyber counseling* di LBH RUPADI didapatkan perubahan yang terjadi pada klien yang semula dalam keadaan kurang baik dan mengalami kecemasan yang berlebih berangsur keadaannya menjadi lebih baik, hal tersebut juga tidak lepas dari upaya konselor dalam membantu klien mengatasi permasalahan klien, konselor dengan sabar mendampingi klien yang terus berusaha dalam menyelesaikan *problem*. *Kedua*, hasil analisis fungsi bimbingan dan konseling islam dalam pelaksanaan layanan *cyber counseling* di LBH RUPADI dalam prakteknya terdapat bimbingan konseling islam, dimana semua fungsi tercakup didalamnya seperti fungsi pencegahan terdapat pada penanganan klien RP dan GP, fungsi pemecahan pada klien BS, fungsi perbaikan pada klien RP dan GP, dan fungsi pengembangan pada klien RP, GP, dan BS.

Kata Kunci: *Cyber Counseling* di masa pandemic, dan bimbingan konseling islam

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin

Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT, atas segala nikmat, rahmat, dan karunianya yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul Implementasi *Cyber Counseling* di Masa Pandemi COVID-19 di Lembaga Bantuan Hukum Rumah Pejuang Keadilan Indonesia (Analisis Fungsi Bimbingan dan Konseling Islam) dapat terselesaikan guna memenuhi salah satu syarat memperoleh derajat Sarjana Sosial (S.Sos) Jurusan Bimbingan dan Penyuluhan Islam Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo telah selesai ini yang telah melalui beberapa hambatan dan rintangan, sholawat dan salam semoga terlimpah kepada Nabi Muhammad SAW yang telah mengantar umatnya dari zaman keodohan sampai kepada zaman yang terang benderang dan ilmu pengetahuan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga skripsi ini dapat penulis selesaikan. Maka dari itu penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Imam Taufiq, M.Ag selaku Rektor UIN Walisongo Semarang beserta staf dan jajarannya yang telah memberikan restu kepada peneliti untuk menimba ilmu di kampus tercinta UIN Walisongo Semarang serta menyelesaikan karya ilmiah ini.
2. Bapak Dr. Ilyas Supena, M.Ag selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang.
3. Ibu Ema Hidayanti, S.Sos.I., M.S.I selaku Ketua Jurusan BPI dan Ibu Widayat Mintarsih, M.Pd selaku Sekertaris Jurusan BPI.
4. Ibu Anila Umriana, M.Pd, selaku pembimbing yang selalu memberikan dukungan, dan selalu sabar dalam membimbing, menuntun, dan memotivasi peneliti dalam menyelesaikan karya ilmiah ini.

5. Ibu Ulin Nihayah, M.Pd.I, selaku Wali Dosen yang selalu memberikan dukungan dan motivasi kepada peneliti dalam menyelesaikan karya ilmiah ini.
6. Segenap dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang.
7. Segenap civitas Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang.
8. Segenap anggota LBH RUPADI, terutama bapak Tulus Wardoyo selaku penanggung jawab layanan Cyber Counselng LBH RUPADI atas kerjasamanya dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
9. Orang tua saya Bapak Rujito dan Ibu Masmudah S.Pd.I, beserta seluruh keluarga yang telah memberikan do'a, dukungan, dan motivasi kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman dan sahabat BPI D17 yang telah memberikan motivasi dan semangat kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Kepada teman-teman KKN yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Terima kasih juga untuk saudara saya Alfin Ni'mah yang selalu mensupport, memberikan informasi, dan membantu dalam segi apapun dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Dan terima kasih untuk support sistem diri sendiri yang kadang memiliki rasa insecure, rasa putus asa, dan rasa kecewa, kamu hebat masih dapat melewati berbagai rintangan hingga detik ini.

Terima kasih terhadap setiap waktu, tenaga, dan semua jasa-jasa dari mereka, penulis hanya mampu memanjatkan do'a semoga semua kebaikan dan amal ibadah mendapatkan pahala yang berlipat dari Allah SWT. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca, pada pembaca, dan penulis khususnya. Skripsi ini terlahir dari usaha yang maksimal dari kemampuan terbatas pada diri peneliti.

Penulis menyadari bahwasannya dalam skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran untuk kedepannya supaya menjadi lebih baik lagi. Karena kesempurnaan hanya milik Allah SWT dan hanya kepadanya kita bersandar, berharap, dan memohon taufiq serta hidayahnya. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya.

Semarang, 2 Agustus 2021

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Diana Rosidah', with a stylized flourish at the end.

Diana Rosidah

NIM. 1701016129

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
PERSEMBAHAN	v
MOTTO	iv
ABSTRAKSI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR BAGAN	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Tinjauan Pustaka	8
F. Metode Penelitian.....	11
G. Sistematika Penulisan	20
BAB II LANDASAN TEORI	21
A. <i>Cyber Counseling</i> Pada Masa Pandemi	21
1. Pengertian <i>Cyber Counseling</i>	23
2. Tahap-Tahap dalam <i>cyber Counseling</i>	25
B. Fungsi Bimbingan dan Konseling Islam.....	31
1. Pengertian Bimbingan dan Konseling Islam.....	31
2. Tujuan Bimbingan dan Konseling Islam	34

3. Fungsi Bimbingan Konseling Islam.....	36
BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN DAN HASIL PENELITIAN.....	39
A. Gambaran Umum Lembaga Bantuan Hukum Pejuang Keadilan Indonesia.....	39
B. Implementasi <i>Cyber Counseling</i> di Masa Pandemi COVID19 yang dilakukan oleh Lembaga Bantuan Hukum Rumah Pejuang Keadilan Indonesia.....	45
BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN.....	57
A. Analisis Implementasi <i>Cyber Counseling</i> di Masa Pandemi COVID-19 yang Dilakukan Oleh LBH RUPADI.....	57
B. Analisis Fungsi Bimbingan dan Konseling Islam dalam Pelaksanaan <i>Cyber Counseling</i> di LBH RUPADI di Masa Pandemi COVID-19	71
BAB V PENUTUP.....	76
A. Kesimpulan.....	76
B. Saran	78
C. Penutup	78
DAFTAR PUSTAKA.....	80
DRAF WAWANCARA	84
SURAT RISET	87
SURAT TELAH MELAKUKAN PENELITIAN	88
FOTO KEGIATAN	89
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS	90

DAFTAR BAGAN

Bagan 1. Susunan Dewan Pendiri LBH RUPADI	39
Bagan 2. Susunan Kepengurusan Dewan Pimpinan Pusat LBH RUPADI	43

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jadwal Pelayanan <i>Cyber Counseling</i> LBH RUPADI	47
Tabel 2. Data Permasalahan Masyarakat Selama Masa Pandemi COVID19 di LBH RUPADI	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Draf Wawancara

Lampiran 2. Surat Riset

Lampiran 3. Surat Telah Melakukan Penelitian

Lampiran 4. Foto Kegiatan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada awal tahun 2020 dunia dikejutkan dengan kemunculan virus baru yang bermula dari Wuhan, Cina, yang kemudian virus ini mewabah diberbagai belahan dunia, virus ini dinamakan dengan *coronavirus disease 2019 (COVID19)*.¹ COVID19 merupakan sebuah virus yang sangat berbahaya, kurang lebih 200 negara telah terjangkit COVID19 ini, di Indonesia sendiri pada 10 April 2020 tercatat bahwa 3.512 kasus positif, sembuh 282, dan kematian sebanyak 306 kasus dengan tingkat kematian 9,1% (Salma Matla Ipaj, Nunung Nurwati, 2020). Virus Corona ini mengalami peningkatan secara signifikan setiap harinya, total per tanggal 9 Februari 2021 telah terkonfirmasi infeksi COVID-19 dengan 106,125,682 kasus dengan jumlah kematian sebanyak 2,320,497 (CFR 2,2%) di 222 Negara Terjangkit dan 184 Negara Transmisi Lokal. Untuk wilayah Indonesia terkonfirmasi sebanyak 1.174.779 kasus dengan jumlah kematian 31.976.²

Pandemic virus corona ini tidak dapat kita pungkiri keberadaannya, virus ini juga makhluk Allah, ujian dari Allah dan datangnya juga dari Allah, sebagai manusia kita harus dapat berikhtiar, bersabar, dan berusaha dalam menghadapi situasi pandemic seperti saat ini. Allah SWT telah berfirman dalam Al-Qur'an Surat Al-Baqarah Ayat 155:

¹ Susilo, *COVID-19, Pandemi, SARS-CoV-2, Wuhan*, Jurnal Penyakit dalam Indonesia, Vol 7 No 1 (2020)

²<https://infeksiemerging.kemkes.go.id/situasi-infeksi-emerging/situasi-terkini-perkembangan-coronavirus-disease-covid-19-10-februari-2021> diakses pada 10 Februari 2021 pukul 19.43

وَلَنَبْلُوَنَّكُمْ بِشَيْءٍ مِّنَ الْخَوْفِ وَالْجُوعِ وَنَقْصٍ مِّنَ الْأَمْوَالِ
وَالْأَنْفُسِ وَالذَّمَمَاتِ³ وَبَشِّرِ الصَّابِرِينَ

Artinya: “dan kami pasti akan menguji kamu dengan sedikit ketakutan, kelaparan, kekurangan harta, jiwa, dan buah-buahan. Dan sampaikanlah kabar gembira kepada orang-orang yang sabar, (QS. Al-Baqarah: 155).³

Dalam ayat tersebut menjelaskan bahwasannya telah datang nasihat dari tuhan yang memperingatkan kalian dengan sedikit rasa takut, kelaparan, kekurangan harta karena kesulitan dalam mendapatkannya atau bahkan hilang sama sekali. Mengujinya dengan kematian atau mati syahid di jalan Allah dan dengan berkurangnya buah-buahan karena rusak. Dan berilah kabar gembira wahai Nabi Muhammad kepada orang-orang yang sabar dalam menghadapi persoalan dengan memperoleh kebahagiaan di dunia maupun di akhirat.

Manusia hidup di dunia pasti akan diberikan berbagai cobaan, apalagi ketika terjadinya pandemi COVID19 seperti saat ini pasti banyak dijumpai berbagai persoalan, baik persoalan dalam bidang ekonomi, akademik, sosial, budaya, keagamaan maupun lain sebagainya, dan setiap individu memiliki berbagai macam persoalan yang berbeda-beda, adanya COVID19 ini memiliki berbagai dampak negative yang dapat mempengaruhi pada kesehatan fisik maupun psikis masyarakat (Banerjee, 2020; Brooke dkk, 2020; Zhang dkk, 2020). Menurut Brooks dkk (2020), adapun dampak psikologis selama masa pandemic saat ini seperti post traumatic stress disorder yang berupa kegelisahan, kecemasan, frustrasi, ketakutan, dan merasa seakan-akan tidak berdaya. Adapun para psikolog maupun psikiatris mencatat bahwa semua jenis gangguan mental mulai dari yang ringan hingga berat dapat terjadi di masa pandemic saat ini. Para ahlipun telah sepakat bahwasannya kesehatan fisik dan psikologis harus dikelola dengan seimbang. Keseimbangan antara kesehatan fisik dan psikis ini telah menjadi perhatian oleh pemerintah, adapun kementerian kesehatan telah mengeluarkan buku pedoman Dukungan Kesehatan Jiwa dan Psikososial (DKJPS) di masa pandemic COVID19.

³ *Mushaf Muslimah Al-Qur'an dan Terjemah Untuk Wanita*, (Bandung: JABAL, 2010), Hlm24

Beberapa solusi yang dapat diterapkan dalam menghadapi perubahan pada masa Pandemi COVID19 seperti saat ini yaitu dengan menerapkan social distancing, ada keuntungan relative dengan terhindar dari penularan virus. Perlu adanya kesesuaian, yang dimana nilai kekerabatan yang ada di Masyarakat pedesaan yang sangat senang berkumpul, bergotong royong, dan melakukan sosialisai intensif sekarang harus menyesuaikan diri dengan menjaga jarak.

Modal psikologis dalam mengelola emosi supaya tetap tenang, kontrol impuls, komponen terkait regulasi emosi, impuls berasal dari lingkungan. Segala sesuatu dapat kita cegah dengan meminimalisir hal-hal yang dapat menyebabkan kepanikan. Empati, optimis dengan selalu hidup bersih bahwa semua ini akan berakhir, analisis penyebab dan menganalisa kesimpulan, efikasi diri sehingga mampu mengatasi masalah dengan baik, *reaching out* keberhasilan akan dicapai.⁴

Berbagai macam cara telah dilakukan sebagai jalan keluar guna memutus mata rantai penyebaran virus corona dengan tetap mematuhi peraturan pemerintah seperti selalu menjaga kebersihan, tetap berada di rumah, dan *psychal distancing*. Melihat begitu pesatnya perkembangan teknologi informasi pada saat ini dan begitu lekatnya generasi milenial dengan teknologi, konselor sebagai salah satu profesi professional harus mengembangkan keilmuan sesuai dengan perkembangan teknologi dan informasi tersebut. *Cyber Counseling* merupakan salah satu alternative konseling yang sangat tepat sebagai model konseling pada masa sekarang.⁵ Pelaksanaan konseling yang sudah lazim dilakukan biasanya dengan tatap muka langsung antara konselor dengan konseli, namun sejalan dengan pesatnya teknologi, proses konseling hadir dengan metode yang berbeda, itu artinya proses konseling tidak hanya dimaknai sebagai pertemuan tatap muka (*face to face*) antara konselor dengan konseli yang dilaksanakan di ruangan,

⁴<http://www.iainpare.ac.id/prodi-bki-bahas-mental-sehat-hadapi-corona-dengan-webinar/>

⁵ Pasmawati,H, *Cyber Counseling Sebagai Metode Pengembangan Layanan Konseling Di Era Global*. Jurnal Syi'ar. Vol.16 No. 1. 2016, hlm.43

namun lebih dari itu konseling dapat dilaksanakan dengan format jarak jauh dan dengan bantuan teknologi yang dihubungkan oleh jaringan internet, yang dikenal dengan istilah *e-konseling* atau *cyber counseling* atau dikenal juga dengan istilah virtual konseling. Proses konseling dapat diselenggarakan dengan berbagai media yang memungkinkan hubungan konseling jarak jauh.⁶

Berkembangnya konseling melalui internet memiliki peluang yang cukup besar di Indonesia. Berbagai usia pada masa sekarang ini sudah dapat mengakses internet dengan berbagai aplikasi di dalamnya. Seperti halnya berbagai situs jejaring sosial yang populer yaitu facebook, twitter, instagram, whatsapp, dan lain-lain. Salah satu alasan itulah yang menjadikan pengembangan konseling melalui media internet memiliki potensi yang mumpuni.⁷

Selain dalam perkembangan teknologi modern dan keunggulan lainnya, *cyber counseling* di masa pandemic saat ini sangat dibutuhkan oleh masyarakat luas, dimana pada masa pandemic saat ini banyak problema yang terjadi di masyarakat, selain itu penerapan *psychal distancing* juga menjadi hambatan dalam pelaksanaan konseling secara tatap muka, maka dari itu *cyber counseling* ini dapat dijadikan jalan keluar dalam membantu masyarakat yang membutuhkan layanan konseling di masa pandemic saat ini.

Cyber counseling diharapkan dapat menjadi salah satu upaya dalam membantu mengatasi persoalan yang dihadapi masyarakat. *Cyber counseling* diharapkan dapat membantu masyarakat dalam pengentasan masalah, membangun potensi diri, menciptakan lingkungan positif sebagai upaya dalam pencegahan, memecahkan, dan mengembangkan diri dari hal-hal yang dapat mengotori jiwa manusia dalam membangun kebahagiaan di dunia maupun di akhirat berdasarkan kaidah islam.⁸

⁶ Dyah Luthfia Kirana, *Cyber Counseling sebagai salah satu model perkembangan konseling bagi generasi milenial*, Al-Takziyah, Volume 8 No. 1, Juni 2019, hlm. 52-53

⁷ Nur Cahyo Hendro Wibowo, *Bimbingan Konseling Online*, Universitas Islam Negeri Walisongo, Jurnal Ilmu Dakwah, Vol. 36(2) 2016 EISSN 2581-236X, Hlm.272-273

⁸ Thohari Musnamar, *Dasar-Dasar Konseptual Bimbingan dan Konseling Islam*, Yogyakarta: UII Press, 1992, hlm.4

Adapun tugas seorang konselor dijelaskan dalam Al-Qur'an Surat Al-Asr:

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

Artinya: “demi masa; sungguh, manusia berada dalam kerugian; kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan kebajikan serta saling menasehati untuk kebenaran dan saling menasehati untuk kesabaran. (QS. AlAsr: 1-3).⁹

Berdasarkan dari ayat di atas dapat diketahui bahwasannya tugas seorang konselor sejalan dengan kegiatan dakwah. Pada dasarnya kegiatan dakwah memiliki tujuan memberikan bimbingan kepada manusia dengan harapan adanya perubahan dalam diri manusia terhadap cara berfikir maupun bertindak menjadi lebih baik, baik secara individu maupun kelompok.¹⁰

Cyber counseling sendiri termasuk dalam bingkai ilmu dakwah yang berbentuk irsyad islam, yang dimana irsyad islam merupakan proses pemberian bantuan terhadap diri sendiri, individu, maupun kelompok untuk mencari jalan keluar dari berbagai kesulitan. *Cyber counseling* yang berkaitan dengan tujuan dakwah yaitu membimbing manusia untuk mencapai kebahagiaan dunia dan akhirat. Tujuan tersebut diharapkan supaya masyarakat dapat mengatasi masalahnya sesuai dengan ajaran islam guna mencapai kebahagiaan di dunia dan di akhirat.¹¹

Munculnya situasi pandemic seperti sekarang ini terdapat salah satu lembaga yang memberikan bantuan hukum dan *cyber counseling* bagi masyarakat. Lembaga tersebut yaitu LBH Rupadi, lembaga ini memberikan pelayanan konsultasi yang dapat dilaksanakan secara online yang dapat dikatakan juga sebagai *cyber counseling*. LBH Rupadi membuat program layanan *cyber counseling* ini dalam upaya untuk mengantisipasi kepanikan,

⁹ *Mushaf Muslimah Al-Qur'an dan Terjemah Untuk Wanita*, (Bandung: JABAL, 2010) Hlm. 601

¹⁰ Agus Riyadi, *Bimbingan Konseling Perkawinan*, (Yogyakarta: Ombak, 2013) Hlm. 20-21

¹¹ Awaludin Pimay, *Metodologi Dakwah*, (Semarang: RaSAIL, 2006) Hlm. 7

kecemasan, dan stress akibat maraknya pandemic covid 19 khususnya di Jawa Tengah. Layanan *cyber counseling* ini diberikan secara gratis untuk masyarakat yang membutuhkan khususnya di Jawa Tengah. Untuk mensukseskan program tersebut pihaknya menerjunkan 3 alumnus Psikologi Pendidikan dan Bimbingan (PPB) maupun Bimbingan Konseling dari Universitas PGRI Semarang dan Universitas Negeri Semarang. Adapun peluncuran program tersebut ditandai dengan penyebaran pamphlet melalui berbagai media sosial sejak 23 Maret 2020.

LBH pasti diidentikkan dengan penanganan masalah hukum, yang dimana pada umumnya LBH berfokus terhadap masalah hukum saja, namun LBH Rupadi ini memberikan layanan *cyber counseling* gratis yang tidak hanya berfokus terhadap permasalahan hukum saja, akan tetapi layanan *cyber counseling* ini merupakan layanan sosial yang diberikan LBH Rupadi dalam membantu masyarakat yang ingin berkonsultasi terhadap berbagai permasalahan yang dihadapi tanpa harus bertemu secara langsung, artinya *cyber counseling* ini memudahkan masyarakat yang membutuhkan dalam melakukan layanan konseling secara online melalui perangkat internet dengan mudah dan efisien. Untuk layanan konsultasi dapat melalui media sosial LBH RUPADI berupa instagram dan facebook, selain itu juga dapat melalui whatsapp pihak LBH RUPADI yang nanti akan diarahkan oleh pihak yang professional dalam bidangnya.

Pelayanan *Cyber Counseling* yang dilaksanakan oleh LBH Rupadi ini diperuntukkan untuk semua kalangan atau bersifat konseling *for all*, baik dari pelajar maupun orang tua. LBH Rupadi mencatat bahwasannya selama pandemic Covid-19 sudah ada sebanyak 183 masyarakat yang memanfaatkan layanan *cyber counseling* ini. Penanggung jawab program *cyber counseling* LBH Rupadi menyatakan bahwasannya dengan adanya himbauan untuk berdiam diri di rumah dalam jangka waktu yang cukup lama juga berpeluang dalam memicu stress dan memunculkan berbagai macam konflik baru. Ketika kondisi rumah seseorang menyenangkan dan harmonis mungkin dapat mengurangi tingkat stress selama berdiam diri di rumah, akan tetapi apabila

dalam suatu rumah kurang harmonis maka akan menimbulkan stress dan berbagai macam persoalan baru.

Situasi yang terjadi seperti saat ini membuat peneliti tertarik dalam melaksanakan penelitian ini, ditambah lagi terdapat lembaga yang memberikan pelayanan sosial berupa *cyber counseling* secara gratis yaitu LBH Rupadi. Sehingga dengan adanya layanan ini dapat membantu masyarakat dalam mengelola dan mengontrol dirinya untuk mencegah kepanikan, ketakutan, mengontrol emosional, dan lain sebagainya. Tujuan dari program *cyber counseling* di LBH Rupadi untuk membantu masyarakat dalam mengatasi kepanikan di masa pandemic COVID19 dengan berkonsultasi atau melaksanakan konseling tanpa harus beretemu secara langsung. Persoalannya yaitu bagaimana implementasi *cyber counseling* di masa pandemic COVID19 di LBH Ruapadi. Berdasarkan dari pemikiran inilah penulis mengangkat permasalahan ini sebagai bahan kajian yang berjudul “Implementasi *cyber counseling* di masa pandemic COVID19 di Lembaga Bantuan Hukum Rumah Pejuang Keadilan Indonesia (analisis fungsi bimbingan konseling islam)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi *Cyber Counseling* di masa pandemic COVID-19 yang dilakukan oleh LBH Rupadi ?
2. Bagaimana analisis Fungsi Bimbingan dan Konseling Islam dalam pelaksanaan *Cyber Counseling* di LBH Rupadi di masa COVID 19?

C. Tujuan Penelitian

Terdapat beberapa tujuan yang dapat dicapai dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan *Cyber Counseling* di masa pandemic COVID19 yang dilakukan oleh LBH Rupadi.
2. Untuk mengetahui analisis Fungsi Bimbingan dan Konseling Islam dalam pelaksanaan *Cyber Counseling* di LBH Rupadi di masa COVID 19

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik dalam aspek teoritis maupun aspek praktis, yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah keilmuan dalam bidang Bimbingan dan Penyuluhan Islam di Fakultas Dakwah UIN Walisongo Semarang, serta dapat memberikan wawasan bagi khalayak luas mengenai *cyber counseling* dan manfaat dari *cyber counseling* itu sendiri, banyak masyarakat luas yang belum memahami mengenai *cyber counseling* sehingga hasil dari penelitian ini diharapkan juga dapat menjadi sumber referensi serta dapat menjadi pedoman bagi penelitian selanjutnya.

2. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi acuan dalam pelaksanaan konseling secara praktis dan efisien bagi masyarakat luas, dan dapat memanfaatkan teknologi sebagai sarana dalam memberikan bantuan berupa konseling di Era Modern. Adanya pandemi COVID-19 ini diharapkan *cyber counseling* dapat menjadi sarana efektif dalam pelaksanaan konseling tanpa bertatap muka secara langsung dan dapat membantu mendukung pemerintah dalam memutus mata rantai penyebaran. Dapat memberikan kontribusi pemikiran kepada LBH Rupadi dalam upaya pemberian bantuan kepada masyarakat dalam bentuk *cyber counseling* ini.

E. Tinjauan Pustaka

Setelah mengadakan peninjauan pustaka peneliti menemukan beberapa literatur yang berkaitan dengan topik ini, telaah pustaka pada penelitian ini mengacu kepada beberapa karya yang baik bersumber dari skripsi, jurnal, buku, penelitian dan referensi lain yang relevan, diantaranya sebagai berikut:

Pertama, Skripsi dengan judul **“Cyber Counseling bagi Remaja di Youth Center Griya Muda Perkumpulan Keluarga Berencana Indonesia (PKBI)”**, oleh Fatmala Eva Saroh, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Walisongo Semarang tahun 2019. Penelitian ini bertujuan

untuk mengetahui pelaksanaan cyber counseling bagi remaja di Youth Center Griya Muda PKBI Kota Semarang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, pertama, permasalahan yang dihadapi remaja dalam *cyber counseling* di youth center griya muda PKBI meliputi permasalahan yang ada dalam hubungan asmara remaja, masalah seksual pranikah, masalah kecanduan pornografi, serta masalah kesehatan reproduksi. Kedua, pelaksanaan *cyber counseling* merupakan salah satu program yang memberikan layanan konseling melalui internet ataupun telepon bagi remaja yang ingin mengkonsultasikan masalahnya tanpa harus bertemu langsung dengan konselor. Ketiga, hasil analisis metode bimbingan dan konseling islam bagi remaja di youth center griya muda PKBI menunjukkan bahwa pelaksanaan *cyber counseling* yang terdapat di youth center griya muda menerapkan metode komunikasi secara tidak langsung atau metode tidak langsung dan dalam proses konselingnya metode yang digunakan ialah metode penyadaran dan metode penalaran logis. Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilaksanakan yaitu untuk mengetahui pelaksanaan *cyber counseling*. Sedangkan untuk perbedaan dengan penelitian yang dilaksanakan yaitu dimana dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui pelaksanaan *cyber counseling* bagi remaja di Yout Center Griya Muda Perkumpulan Keluarga Berencana Indonesia (PKBI), sedangkan dalam penelitian yang akan saya lakukan guna mengetahui Implementasi *Cyber Counseling* di Masa Pandemi COVID19 di LBH RUPADI.

Kedua, Skripsi dengan judul “**Cyber Counseling dengan Pendekatan Cognitive Behavioral Therapy Untuk Mengatasi Ketidakpuasan Terhadap Tubuh (Body Image Dissastifaction) Pada Remaja Putri Di Twitter**”, oleh Indah Syafiyah Djoemharsjah UIN Sunan Ampel Surabaya tahun 2021. Penelitian ini bertujuan untuk mengatasi ketidakpuasan pada tubuh (*Body Image Dissastifaction*) pada remaja putri di twitter menggunakan pendekatan *Cognitive Brhavioral Therapy* dengan mengawali menyadarkan konseli mengenai irasionalnya, selanjutnya mengubah pemikiran konseli yang negative menjadi kea rah yang lebih positif dan menetapkan tujuan yang

rasional, yang terakhir mengembangkan pemikiran rasional. Maka didapatkan hasil berupa mengubah pikiran-pikiran negative menjadi lebih positif dan dapat mencintai diri sendiri. Pada penelitian penggunaan pendekatan *cognitive behavioral therapy* cukup efektif dalam mengurangi tingkat ketidakpuasan diri terhadap bentuk tubuh. Adapun persamaan dalam penelitian ini yaitu menggunakan layanan *cyber counseling* dalam pelaksanaannya, sedangkan untuk perbedaannya sendiri yaitu masalah yang diangkat dalam penelitian dan penggunaan metode pendekatannya yang berbeda.

Ketiga, Skripsi dengan judul **“Pengembangan Aplikasi Cyber Counseling Berbasis Android di Program Studi Bimbingan Konseling (PSBK) UIN Raden Intan Lampung”**, oleh Muhammad Refa’I Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung tahun 2017. Penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan aplikasi android yang terintegrasi dengan website *cyber counseling* untuk menunjang pemberian layanan informasi di PSBK UIN Raden Intan Lampung, serta mengetahui kualitas aplikasi android yang telah dihasilkan sehingga layak digunakan dalam pemberian layanan informasi. Adapun dalam penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang akan dilaksanakan yaitu sama-sama memiliki konsep *cyber counseling*. Akan tetapi terdapat perbedaan yang signifikan dengan penelitian yang akan dilaksanakan yaitu dimana dalam penelitian yang dilaksanakan oleh Muhammad Refa’I berupa pengembangan aplikasi *cyber counseling* berbasis android, sedangkan penelitian yang dilaksanakan bukan berupa pengembangan aplikasi, akan tetapi untuk mengetahui implementasi dari pelaksanaan *cyber counseling* di Masa Pandemi COVID19.

Keempat, Skripsi dengan judul **“Rancang Bangun Social Learning Network dengan Fitur E-Konseling”**, oleh Rizal Yugo Prasetyo Fakultas Teknik Universitas Negeri Semarang tahun 2015. Penelitian ini bertujuan untuk membuat aplikasi *social learning network* dengan fitur e-konseling, menguji kualitas *e-learning* yang dikembangkan dari sisi conception/ design dan learning process berdasarkan standar ISO 19796-1, menguji kualitas *e-konseling* yang dikembangkan berdasarkan kesesuaiannya dengan konsep

bimbingan dan konseling. Adapun persamaan penelitian yang ini dengan penelitian yang akan dilaksanakan yaitu dalam penggunaan konseling secara tidak langsung/ secara online, sedangkan untuk perbedaan dengan penelitian yang akan dilaksanakan yaitu dalam penelitian ini bertujuan sebagai rancang bangun *social learning network* dengan penggunaan fitur e-konseling, sedangkan dalam penelitian yang akan dilaksanakan bertujuan untuk mengetahui implementasi *cyber counseling* di masa pandemic COVID19 dengan menggunakan analisis fungsi bimbingan dan konseling islam.

Kelima, Penelitian tentang “**Bimbingan dan Konseling Islam Dengan Cyber Counseling Dalam Menangani Dilema Remaja Untuk Memilih Pasangan Hidup Di Tawang Sari Taman-Sidoarjo** ” yang dilakukan oleh Ririn Alimuzdalifah Aisah tahun 2012. Penelitian ini mengenai penggunaan *cyber counseling* dalam proses konseling yakni Bimbingan dan Konseling Islam dalam menangani dilemma remaja untuk memilih pasangan hidup. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui faktor-faktor penyebab dilemma, menjelaskan dampak-dampak yang terjadi pada remaja, menguraikan proses bimbingan dan konseling islam dengan *cyber counseling* dalam menangani dilemma remaja untuk memilih pasangan hidup, penjelasan dari hasil akhir penelitian ini terbukti cukup berhasil dalam menyelesaikan permasalahan. Adapun perbedaan dalam penelitian ini yaitu dalam pengambilan permasalahan memiliki perbedaan yang cukup signifikan, unruk persamaannya dalam penelitian penggunaan *cyber counseling* dengan mengacu menggunakan bimbingan dan konseling islam.

F. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan tata cara terhadap bagaimana suatu penelitian akan dilaksanakan yang pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mengumpulkan suatu data dengan tujuan tertentu, yang dimana penelitian tersebut didasarkan pada ciri keilmuan yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Metode penelitian ini dapat juga didefinisikan sebagai suatu cara

yang digunakan peneliti dalam menunjang dan mengumpulkan penelitiannya.¹²

Penerapan metode penelitian ini sangat menentukan sebagai upaya menghimpun data yang diperlukan dalam proses penelitian. Metode penelitian ini akan memberikan petunjuk terhadap pelaksanaan penelitian, atau petunjuk terhadap bagaimana pelaksanaan penelitian tersebut dilaksanakan, hal apa yang perlu dan harus digunakan dalam memperoleh data tersebut, dimana memperolehnya dan lain-lain.¹³

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Bog dan Taylor menjelaskan bahwa penelitian kualitatif sebagai salah satu prosedur yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati.¹⁴ Pendekatan kualitatif diharap mampu dalam menghasilkan uraian yang mendalam mengenai ucapan, tulisan dan perilaku yang dapat diamati dari individu, kelompok, masyarakat, dan organisasi tertentu dalam suatu keadaan yang dikaji dari sudut pandang utuh.

Penelitian kualitatif dilaksanakan untuk membangun pengetahuan melalui pemahaman dan penemuan. Pendekatan penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metode yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia. Pada penelitian ini peneliti membuat gambaran kompleks, meneliti kata-kata, laporan terinci dari pandangan responden dan melakukan studi pada situasi alami.¹⁵

Steven Dukeshire & Jennifer Thurlow (2002). Menyatakan bahwa metode kualitatif sebagai, *“Qualitative research involves the use of non-numerical data and often entails the collection and analysis of narrative*

¹² Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta,2002), hlm.155

¹³ Nana Sudjana, *Penelitian dan Pendidikan*, (Bandung: Percetakan Sinar Baru Algesindo, 2001), hlm.16

¹⁴ Jusuf Soewadi, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Mitra Wacana Media), 2012, hlm. 51

¹⁵ Iskandar, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Gaung Persada, 2009) cet.1 hlm.

data. Qualitative research methods are particularly useful for gaining rich, in depth information concerning an issue or problem as well as generating solutions. Examples of qualitative research methods include focus groups (where selected individuals participate in an discussion on pre-specified topics), in-depth interviews, and participant observation (where the researche acts as both participant and observer in gathering information concerning an ongoing process).” Penelitian kualitatif ini berkenaan dengan data yang bukan berupa angka, mengumpulkan dan menganalisis data yang bersifat naratif. Metode penelitian kualitatif ini digunakan guna memperoleh data yang kaya dan bervariasi, berupa informasi yang mendalam mengenai isu maupun masalah yang akan diungkap. metode penelitian kualitatif menggunakan focus group, interview secara mendalam, dan observasi berperan serta dalam pengumpulan data.¹⁶

Penelitian ini yaitu menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Deskriptif merupakan suatu pendekatan dalam meneliti status suatu kelompok manusia, obyek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran maupun peristiwa pada masa sekarang.¹⁷

Pendekatan kualitatif diharap mampu menghasilkan uraian mendalam mengenai ucapan, tulisan, atau organisasi tertentu dalam suatu keadaan yang dikaji dari sudut pandang utuh. Pendekatan kualitatif bertujuan untuk memahami suatu fenomena atau gejala sosial dengan lebih benar dan lebih objektif, dengan cara mendapatkan gambaran yang lengkap tentang suatu fenomena yang dikaji. Penelitian kualitatif tidak untuk mencari hubungan atau pengaruh antara variable-variabel, akan tetapi untuk memperoleh pemahaman yang mendalam terhadap suatu fenomena, sehingga akan dapat diperoleh teori.¹⁸

¹⁶ Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: ALFABETA, 2020) hlm.3

¹⁷ Lexy Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002), hlm.3

¹⁸ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Yogyakarta: Rineka Cipta), hlm 102

Pendekatan deskriptif kualitatif dapat difahami sebagai suatu pendekatan yang menggambarkan atau mendeskripsikan suatu fenomena yang terjadi dengan kata-kata atau kalimat. Sedangkan menurut Soerjono Soekanto bahwa penelitian deskriptif kualitatif merupakan suatu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau mendeskripsikan suatu subjek atau objek panel (seseorang, lembaga, masyarakat dan lain sebagainya) yang terjadi pada masa sekarang berdasarkan fakta-fakta dari objek penelitian.¹⁹

Penelitian kualitatif disini digunakan peneliti dalam mendukung penelitiannya, yaitu dengan pendekatan deskriptif kualitatif, dimana dalam penelitian ini mendeskripsikan atau menggambarkan tentang suatu fenomena yang akan diteliti berdasarkan fakta-fakta yang diperoleh dari objek penelitian. Sehingga dalam penelitian kualitatif dapat diperoleh uraian mendalam mengenai ucapan, tulisan, maupun organisasi dalam suatu keadaan yang dapat dikaji secara utuh.

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah Studi Kasus (Case Study). Creswell mendefinisikan studi kasus sebagai suatu eksplorasi dari sistem-sistem yang terkait (bounded system) atau kasus. Suatu kasus menarik untuk diteliti karena corak khas kasus tersebut yang memiliki arti pada orang lain, minimal bagi peneliti. Patton (2002) menambahkan bahwa studi kasus adalah studi tentang kekhususan dan kompleksitas suatu kasus tunggal dan berusaha untuk mengerti kasus tersebut dalam konteks, situasi dan waktu tertentu. Dengan metode ini peneliti diharapkan menangkap kompleksitas kasus tersebut. Kasus itu haruslah tunggal dan khusus. Ditambahkannya juga bahwa studi ini dilakukan karena kasus tersebut begitu unik, penting dan bermanfaat bagi pembaca dan masyarakat pada umumnya. Dengan memahami kasus itu secara

¹⁹Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI- Press, 1999), hlm.23

mendalam maka peneliti akan menangkap arti penting bagi kepentingan masyarakat, organisasi atau komunitas tertentu.²⁰

2. Sumber dan Jenis Data

Sumber data yang dihasilkan dalam penelitian ini berasal dari Lembaga Bantuan Hukum RUPADI Semarang mengenai implementasi *cyber counseling* di masa pandemic COVID19. Sumber data ini merupakan subjek dari mana data tersebut diperoleh.²¹ Sumber data ini dibagi menjadi dua yaitu terdiri dari sumber data primer dan sumber data skunder. Sumber data primer merupakan sumber data yang dapat memberikan dan menghasilkan data penelitian secara langsung.²² Dalam penelitian ini sumber data primer terdiri dari ketua koordinator dan anggota konselor LBH Rupadi. Data primer ini merupakan data yang diperoleh secara langsung dari objek yang akan diteliti.²³ Data primer dalam penelitian ini berupa hasil wawancara terhadap objek penelitian guna mengetahui bagaimana implementasi *cyber counseling* di masa pandemic COVID19 yang dilaksanakan oleh LBH Rupadi.

Terdapat sumber data skunder dalam penelitian ini yang merupakan sumber data yang diperoleh selain dari objek penelitian.²⁴ Sumber data skunder dalam penelitian ini merujuk terhadap buku, jurnal, modul, arsip-arsip, atau dokumen yang berkaitan dengan cyber counseling di masa pandemi, dan bimbingan konseling islam. Data skunder ini dapat diperoleh dari sumber yang tidak langsung yang biasanya berupa data-data dokumentasi dan arsip-arsip resmi. Data skunder dalam penelitian ini dapat berupa foto-foto saat dalam pelaksanaan cybercounseling dan gambaran umum dari LBH Rupadi.

²⁰ J. R. Raco, *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya*, (Jakarta: PT Grasindo, 2010), Hlm. 49

²¹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Yogyakarta: Rineka Cipta), hlm.102

²² Joko P. Subagyo, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta), 1996, hlm.87

²³ Bagong Suyanto dan Sutinah, *Metode Penelitian Sosial Berbagai Alternatif Pendekatan*, (Jakarta: Prenada Media), 2011, hlm.55

²⁴ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar), 2014, hlm.51

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada dasarnya sebagai suatu kegiatan operasional supaya pelaksanaannya dapat masuk pada pengertian penelitian yang sebenarnya. Pencarian data di lapangan dapat dilaksanakan dengan menggunakan alat pengumpulan data yang telah disediakan baik secara tertulis maupun tanpa menggunakan alat, yang berupa angan-angan suatu hal terhadap apa yang akan dicari di lapangan, hal tersebut sudah termasuk dalam proses pengadaan data primer.

Teknik yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yaitu teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi.

a) Observasi

Nasution (1988) menyatakan bahwa observasi merupakan dasar semua ilmu pengetahuan. Di mana para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai sesuatu yang akan diperoleh melalui observasi. Adapun observasi dalam penelitian ini yaitu menggunakan observasi partisipasi pasif "*means the research is present at the scene of action but does not interact or participate*", jadi di sini peneliti datang di tempat kegiatan, akan tetapi peneliti tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut.²⁵

b) Wawancara

Wawancara sendiri merupakan sebuah percakapan antara dua orang maupun lebih, yang dimana peneliti dapat mengajukan pertanyaan terhadap subjek maupun sekelompok subjek penelitian untuk dijawab. Hal ini sejalan dengan pendapat yang dikemukakan Lexi bahwasannya wawancara merupakan percakapan yang didasarkan dengan maksud tertentu.²⁶

Wawancara yang digunakan disini yaitu berupa wawancara semi struktur (Semistructure Interview), jenis wawancara ini termasuk

²⁵ Sugiyono, *METODE PENELITIAN Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung:ALFABETA, 2017), hlm.226-227

²⁶ Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya,2002), hlm. 186

kedalam kategori in-depth interview, di mana dalam pelaksanaannya lebih bebas apabila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Adapun tujuan dari wawancara semistruktur ini yaitu guna menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara dimintai pendapat dan ide-idenya.²⁷ Di sini pihak yang diwawancarai yaitu Asisten Non Litigasi, Konselor, dan Klien.

c) Dokumentasi

Dokumentasi dapat dijelaskan sebagai barang-barang tertulis, seperti buku, majalah, maupun dokumen.²⁸ Dokumen di sini merupakan sebuah catatan peristiwa di mana dokumen ini dapat berupa tulisan, gambar, maupun karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumen ini sebagai pelengkap dalam penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.²⁹

4. Teknik Keabsahan Data

Berdasarkan pernyataan Sugiono dalam penelitian kualitatif data dapat dinyatakan valid apabila tidak adanya perbedaan terhadap apa yang dilaporkan peneliti dengan hal yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti.³⁰ Keabsahan yang dimaksud dalam hal ini untuk memperoleh tingkat kepercayaan yang berkaitan mengenai seberapa jauh keberhasilan dalam hasil penelitian, mengungkap, serta memperjelas fakta yang berada di lapangan.

Peneliti ini menggunakan metode triangulasi. Adapun triangulasi dalam penelitian ini yaitu menggunakan triangulasi sumber, yang dimaksud dengan triangulasi sumber disini yaitu mendapatkan data dari

²⁷ Sugiyono, *METODE PENELITIAN KUALITATIF*, (Bandung: Alfabeta, 2020), hlm.115-116

²⁸ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), hlm. 135

²⁹ Sugiyono, *METODE PENELITIAN Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung:ALFABETA, 2017), hlm.240

³⁰ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan kombinasi (Mixed Methods)*,(Bandung: ALFABETA), hlm. 326

sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama.³¹ Metode ini merupakan pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data sebagai pembanding dan sebagai keperluan untuk pengecekan data. Teknik Triangulasi yang digunakan ini berupa pemeriksaan melalui berbagai sumber lainnya (*cross check*). *Cross check* merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data dengan menggunakan sesuatu yang lainnya guna membandingkan hasil wawancara dengan objek yang diteliti apakah sesuai atau tidak.³² Peneliti dapat mendapatkan data secara akurat maka perlu diadakannya *cross check* terhadap situasi lapangan yang dijabarkan dengan membandingkan data yang diperoleh dari hasil wawancara.

Selanjutnya Mathinson (1988) menyatakan bahwa, “*the value of triangulation lies in providing evidence whether convergent, inconsistent, or contradictory*”. Nilai dari teknik pengumpulan data menggunakan triangulasi yaitu untuk mengetahui data yang diperoleh meluas (*convergent*), tidak konsisten atau kontradiksi. Oleh karena itu, dengan menggunakan teknik triangulasi ini dalam pengumpulan data, maka data yang akan diperoleh akan lebih konsisten, tuntas, dan pasti. Dengan triangulasi juga akan lebih meningkatkan kekuatan data, apabila dibandingkan dengan satu pendekatan saja.³³

Peneliti menggunakan metode triangulasi dalam penelitian ini berupa triangulasi sumber dengan menggunakan teknik triangulasi berupa *crosscheck* guna mendapatkan data secara akurat terhadap situasi lapangan. Teknik ini dilakukan dengan membandingkan data yang telah diperoleh peneliti berdasarkan dari hasil wawancara.

³¹ Sugiyono, *METODE PENELITIAN KUALITATIF*, (Bandung: Alfabeta, 2020),Hlm. 125

³² Lexy J Moleong, *metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya,2002), hlm.330

³³ Sugiyono, *METODE PENELITIAN KUALITATIF*, (Bandung: Alfabeta, 2020), hlm. 127

5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis lapangan, Milles dan Huberman berpendapat bahwa analisis lapangan ini sebagai analisis data dalam penelitian kualitatif yang dilaksanakan ketika pengumpulan data berlangsung dan dilaksanakan setelah pengumpulan data dalam periode tertentu. Adapun tahapannya sebagai berikut:

a) Reduksi Data

Ketika melaksanakan analisis lapangan maka akan diperoleh data yang jumlahnya cukup banyak, maka dari itu harus dicatat secara rinci dan teliti. Apabila peneliti semakin lama meneliti di lapangan maka jumlah datapun akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Maka dari itu perlu adanya analisis melalui reduksi data. Dalam artian lain reduksi data ini seperti halnya merangkum, memilih pokok-pokok dari hasil analisis, serta lebih memfokuskan terhadap hal-hal yang inti dan penting dari tema yang diteliti.

b) Penyajian Data

Penyajian data ini sebagai penyusunan informasi yang kompleks lalu diubah ke dalam suatu bentuk yang sistematis, sehingga dapat lebih selektif dan sederhana, serta memungkinkan dalam penarikan kesimpulan data dan pengambilan tindakan.

c) Verifikasi dan Penarikan Kesimpulan

Tahapan ini termasuk yang terakhir, tahap ini dilakukan penetapan makna dan inti dari data yang telah tersedia. Penelitian diharapkan mampu menjelaskan rumusan penelitian dengan lebih jelas mengenai Implementasi *Cyber Counseling* di Masa Pandemi COVID19 yang dilaksanakan oleh LBH Rupadi.

G. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah gambaran dan pemahaman yang sistematis, maka penulisan dalam skripsi ini terdiri dari lima bagian, sebagai berikut:

BAB I, Pendahuluan, Bab ini memuat tentang keseluruhan dari penelitian ini yaitu meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II, merupakan landasan teori yang terdiri dari 2 sub bab, yang pertama yaitu *cyber counseling* di masa pandemic yang di dalamnya terdiri dari pengertian *cyber counseling* dan tahap-tahap *cyber counseling*, yang kedua yaitu bimbingan konseling Islam yang di dalamnya terdiri dari pengertian bimbingan, pengertian konseling, pengertian bimbingan konseling Islam, dan fungsi bimbingan konseling Islam.

BAB III, dalam bab ini merupakan gambaran umum terhadap objek dan hasil dari penelitian. Gambaran umum berisi tentang gambaran objek penelitian yang terdiri dari profil LBH RUPADI Semarang. Hasil penelitian berisi pelaksanaan *cyber counseling* di masa pandemic yang dilaksanakan oleh LBH RUPADI Semarang.

BAB IV, bab ini merupakan pembahasan dari analisis hasil penelitian, yang terdiri dari analisis implementasi *cyber counseling* di masa pandemic COVID19 yang dilaksanakan oleh LBH RUADI, dan analisis fungsi bimbingan dan konseling Islam terhadap pelaksanaan *cyber counseling* yang dilaksanakan oleh LBH RUPADI di masa pandemic COVID19.

BAB V, Penutup, dalam bab ini meliputi simpulan, saran-saran, dan penutup

BAB II

LANDASAN TEORI

A. *Cyber Counseling* Pada Masa Pandemi

Pandemi COVID-19 yang telah melanda berbagai dunia ini menimbulkan beberapa dampak permasalahan yang bisa saja menghambat kegiatan sehari-hari. Dengan penularan yang sangat mudah, COVID-19 ini memiliki penyebaran yang sangat luas dan cepat terhadap seseorang. Berbagai cara telah dilakukan dalam melakukan pencegahan penyebaran COVID-19 ini semakin meluas yaitu dengan penerapan *social distancing* dan *self-quarantine*. Perlu diketahui bahwa *self-quarantine* merupakan imbauan dari pemerintah maupun otoritas daerah setempat dengan memberikan himbauan kepada masyarakat untuk tetap berdiam diri di rumah sebagai upaya dalam mencegah penyebar luasan COVID-19. Himbauan tersebut berupa pelaksanaan kegiatan yang dilakukan dari rumah, seperti bekerja dari rumah, sekolah dari rumah, dan lain sebagainya.

Masih banyak masyarakat yang masih belum mengetahui situasi yang terjadi saat ini, dengan adanya *self-quarantine* ini di manfaatkan sebagai peluang untuk liburan, bahkan beberapa ada yang melakukan perjalanan luar kota untuk liburan, berkumpul keluarga maupun berkumpul dengan teman-teman. Disisi ekstrem lainnya terdapat beberapa masyarakat yang mengalami *panic-buying* dalam menghadapi *self-quarantine*, seperti memborong masker, disinfektan, *handsanitizer*, dan bahan-bahan pokok dengan berlebihan sehingga mengakibatkan barang-barang tersebut mengalami kelangkaan.³⁴

Adanya berbagai perubahan situasi akibat dampak dari COVID-19 itu sendiri mengakibatkan masyarakat mau tidak mau harus beradaptasi dengan situasi yang ada. Hal yang demikianpun tak jarang dapat mempengaruhi pada kondisi kesehatan masyarakat. Seperti halnya masyarakat memiliki kerentanan

³⁴ Didik Haryadi Santoso dan Awan Santosa, *COVID-19 DALAM RAGAM TINJAUAN PERSPEKTIF*, (D.I.Yogyakarta: MBridge Press,2020), hlm. 361-362

fisiologis untuk tertular covid-19, disisi lain masyarakat dihadapkan dengan kerentanan psikologis yang erat kaitannya dengan terjadinya penurunan kesehatan mental. Kemenkes RI (2018) mengemukakan bahwa penurunan kesehatan mental adalah munculnya berbagai reaksi psikologis yang ditandai dengan terganggunya suasana hati, terganggunya kemampuan berfikir, yang pada akhirnya dapat mengarahkan terhadap perilaku yang kurang adaptif. Seimun (2006) mengemukakan bahwa pada umumnya permasalahan kesehatan mental yang terjadi berupa stress, cemas, dan depresi. *American Psychiatric Association* (2014) menggambarkan stress sebagai perasaan kewalahan, khawatir, kehancuran, tekanan, kelelahan, dan kelesuan yang dapat mempengaruhi seseorang yang tak pandang usia, jenis kelamin, ras, dan situasi yang berakibat terhadap kesehatan fisik maupun psikologis.³⁵

Selain hal tersebut dampak COVID-19 juga merambah terhadap terhalangnya kegiatan keagamaan, seperti halnya pada umat islam. Pembatasan sholat berjamaah dilakukan dalam upaya pencegahan COVID19 dan kegiatan-kegiatan keagamaan lainnya seperti kegiatan dakwah yang melibatkan masyarakat luas pun dibatasi, sehingga para da'i dituntut mampu menghadapi tantangan zaman ini. Perubahan kondisi masyarakat yang terjadi saat ini bukan berarti juga harus cuti dari tugas dakwah. Dakwah yang berlandaskan dengan azaz kebaikan dan keramahtamahan tetap harus berjalan meskipun dengan strategi dan cara yang berbeda dari sebelumnya.³⁶

Dimasa seperti ini masyarakat pasti membutuhkan layanan konseling untuk mengatasi berbagai problem-problem yang dirasakan di masa sulit seperti pandemic COVID- 19 ini, diikuti juga dengan peraturan pemerintah untuk membatasi kontak sosial secara langsung. Layanan konseling di masa pandemic saat ini menjadi tantangan bagi para konselor. Dengan berbagai kebijakan yang telah di terapkan pemerintah untuk membatasi aktivitas di luar

³⁵ Didik Haryadi Santoso dan Awan Santosa, *COVID-19 DALAM RAGAM TINJAUAN PERSPEKTIF*, (D.I.Yogyakarta: MBridge Press,2020), hlm.162

³⁶ Abdul Ghofur, *konstruksi Sosial Keagamaan Masyarakat Pada Masa Pandemi Covid-19*, Instiut Agama Islam Syarifudin Lumajang, Jurnal Dakwah dan Komunikasi Islam, Volume 6,Nomor2,Agustus 2020, hlm286

dan menghindari kerumunan dengan ini para konselor diharapkan untuk tetap eksis di masa seperti ini. Pemberian layanan dialihkan dengan menggunakan digitalisasi, semuanya dilaksanakan secara online dengan penguasaan teknologi saat ini, layanan bimbingan ini dapat dilaksanakan melalui *cyber counseling*.³⁷

1. Pengertian *Cyber Counseling*

Cyber Counseling disebut juga sebagai *e counseling*, *online counseling*, atau *online therapy*), yang didefinisikan sebagai penyediaan konseling profesional melalui komunikasi elektronik, layanan konseling ini merupakan salah satu model pelayanan konseling yang praktis dan inovatif yang dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja.³⁸

Cyber Counseling adalah “*the provision of professional mental health counseling services concerns via the internet. Service are typically offered via email, real-time chat, and video conferencing*”.³⁹ Dapat didefinisikan dari pengertian tersebut *cyber counseling* adalah penyediaan layanan konseling kesehatan mental secara profesional melalui internet. Layanan *cyber counseling* ini biasanya ditawarkan melalui email, obrolan real time, dan konferensi video.

Cyber Counseling memiliki pengertian sebagai salah satu teknik dalam bimbingan dan konseling yang didalamnya menggunakan koneksi internet. Internet (*interconnected network*) merupakan suatu kumpulan jaringan-jaringan computer (*network*) sedunia yang saling berhubungan satu dengan yang lain.⁴⁰

Corey (2013) mendeskripsikan layanan *cyber counseling* sebagai suatu proses pemberian bantuan psikologis oleh konselor yang

³⁷ Elia Frida dan Jihan Fairuz Atikah, *LAYANAN BIMBINGAN DAN KONSELING DITENGAH PANDEMI COVID19*, Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, Prosiding Seminar & Lokakarya Nasional Bimbingan dan Konseling 2020, Hlm. 494

³⁸ H. Sutirna, *Bimbingan dan Konseling*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset), 2013, Hlm. 47

³⁹ Mallen, MichaelJ., David L.Vogel, “*Introduction to the Major Contribution Counseling Psychology an Online Counseling*”, *The Counseling Psychologist* (November, 2005), hlm.761

⁴⁰ Y. Maryono dan B. Patmi Istiana, *Teknologi Informasi dan Komunikasi* (Quadra,2008), hlm.3

professional kepada konseli yang memiliki permasalahan yang dimana konseli tersebut tidak dapat menyelesaikan masalahnya sendiri.

Menurut Prasetyo dan Djunaidi (2015) mengemukakan bahwa *Cyber counseling* dapat dibagi menjadi dua bagian yaitu bersifat non interaktif dan interaktif. Non interaktif dapat berupa situs yang berisi informasi dan narasumber *self help* (pertolongan mandiri). Sedangkan yang *interaktif synchronous* merupakan pelayanan konseling secara langsung seperti chat atau *instant messaging*, dan *video conference*. *Interaktif asychronous* yang secara tidak langsung dapat berupa *email therapy* dan *bulletin boards* konseling interaktif, konseling yang memiliki jenis interaktif merupakan situs yang menawarkan alternative dalam bentuk terapi melalui internet, dimana didalamnya memiliki interaksi antara konseli dan konselor baik secara langsung maupun tidak langsung.⁴¹

Pelaksanaan *Cyber Counseling* ini sistem informasi dan teknologi informasi memiliki keterlibatan penting. Teknologi ini berperan dalam memudahkan seseorang untuk membuat, mengubah, menyimpan, mengkomunikasikan, dan sebagai media dalam penyebaran informasi.

Di dalam *Cyber Counseling* ini sendiri yang jika di implementasikan ke dalam sistem informasi dan teknologi informasi melibatkan beberapa komponen yaitu sebagai berikut:

- a. *Computer Hardware*
- b. *Software* yang di dalamnya berisikan sistem operasi jaringan, data base, apikasi program dan lain sebagainya
- c. Sumber daya personil, disini yang dimaksudkan yaitu orang yang mengoperasikan sistem dan pemberi informasi, dan melakukan aktifitas manual terkait proses dalam dukungan sistem
- d. Data, di sini data merupakan informasi yang terekap ke dalam sistem dengan jangka waktu yang lama

⁴¹ Jerizal Petrus & Hanung Sudibyo , *Kajian Konseptual Layanan Cybercounseling*, volume 6 Number 1, March 2017, hlm. 8-9

- e. Standar operasional dalam pelaksanaan di sini mengintruksikan kebijakan yang ada.⁴²

Proses layanan bimbingan dan konseling berlangsung melalui internet berupa *web-site*, *e-mail*, *facebook*, *videoconference*, dan ide inovatif lainnya. Adapun *e-mail*, *facebook* dan ide inovatif lainnya merupakan cara baru dalam berkomunikasi secara cepat, tepat, dan efektif melalui internet. Hal ini tidak bermaksud untuk menggantikan konseling *face to face* akan tetapi *cybercounseling* ini dapat dijadikan alternative dalam melaksanakan konseling jarak jauh tanpa bertemu konselor secara langsung untuk memecahkan masalahnya.⁴³

Teknologi Informasi ini menjadi peran penting dalam perkembangan Layanan Bimbingan dan Konseling di Indonesia. Dengan adanya Kemajuan TI ini memberikan berbagai kemudahan seperti mempermudah proses komunikasi, menghemat biaya dalam berinteraksi dengan orang lain yang jaraknya jauh dengan kita. Apabila dahulu kegiatan layanan konseling dilaksanakan secara *face to face* dengan adanya Teknologi Informasi ini lebih mempermudah kita dalam pelaksanaan konseling yang terhalang jarak dan waktu.⁴⁴

2. Tahap-Tahap dalam *cyber Counseling*

Secara spesifik penyedia dalam layanan pelaksanaan konseling memberikan tata cara dalam hal pelaksanaan *cyber counseling* ini. Berikut gambaran umum dalam pelaksanaan *cyber counseling* yang secara umum proses *cyber counseling* ini di bagi menjadi dua tahap, yaitu sebagai berikut:⁴⁵

a) Tahap Persiapan

⁴² Ulin Nihayah, *Efektivitas Cyber Extension Pada Penyuluh Agama di Kota Semarang*, Jurnal Bimas Islam Vol 13 No.2, 10 November 2020, Hlm 412-413

⁴³ Mamat Supriatna, *Bimbingan dan Konseling Berbasis Kompetensi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada), 2011, hlm.109

⁴⁴ Samsudin, "*Pengembangan Model Bimbingan dan Konseling Berbasis Web Di SMA Negeri 3 Bandung*", Tesis Megister Pendidikan, (Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia, 2011), hlm 39-40

⁴⁵ Nur Cahyo Hendro Wibowo, *Bimbingan Konseling Online*, JURNAL ILMU DAKWAH, Vol. 36(2) 2016 EISSN 2581-236X, Hlm 278

Tahap persiapan ini dilaksanakan sebelum pelaksanaan konseling dengan melakukan persiapan mencakup aspek penggunaan perangkat keras maupun perangkat lunak.

b) Tahap konseling

Tahapan *cyber counseling* ini tidak berbeda jauh dari konseling pada umumnya. Hanya saja *cyber counseling* ini dilaksanakan secara virtual dalam sebuah perangkat.

Terdapat 5 tahap pelaksanaannya berdasarkan konseling pancawasita, yaitu sebagai berikut;

pertama, melaksanakan kontak pertama percakapan antara konselor dengan klien dalam menumbuhkan hubungan keakraban karena hal ini mempengaruhi pertemuan selanjutnya yang dimana hubungan yang akrab antara konselor dan klien dapat menumbuhkan rasa saling percaya satu sama lain.

Kedua, sasaran penjajagan ini merupakan beberapa hal yang klien kemukakan yang bersangkutan paut dengan perkembangan dan permasalahan dalam hubungan konseling, atau hal ini juga dapat dikatakan sebagai proses klien dalam memberikan keterangan/sebab akibat maupun progres dari suatu permasalahannya selama proses konseling.

Ketiga, penafsiran merupakan tahap menafsirkan maksud dari masalah yang dikemukakan klien, tujuan, dan perasaan yang klien alami.

Keempat, pembinaan merupakan suatu tahap dimana konselor meneguhkan klien dalam menetapkan suatu tujuan, lalu mengembangkan program, melaksanakan perencanaan skedul, pemberian penguatan, dan mempersonalisasikan langkah-langkah yang harus ditempuh. Selain itu terdapat hasil dari layanan konseling yang diperlukan tiga jenis penilaian sebagai berikut: Penilaian segera, penilaian jangka pendek dan penilaian jangka panjang (Prayitno, 2004). Penilaian segera (LAISEG), merupakan penilaian yang dilaksanakan pada akhir layanan konseling perorangan. Fokus penilaian segera diarahkan dengan didapatkannya understanding,

dicapainya keringanann beban perasaan, serta direncanakannya kegiatan pasca konseling.

Kelima, tahap-tahap dalam penyelenggaraan konseling secara *face to face* dapat diterapkan juga dalam pelaksanaan konseling online, namun dalam penyelenggaraannya konseling online lebih terbuka dalam melaksanakan penyesuaian. Dalam konseling online teknik-teknik umum dan khusus tidak secara penuh digunakan seperti halnya yang dilakukan saat konseling *face to face/* konseling offline. Namun yang lebih penting yaitu konselor dapat mengentaskan permasalahan yang dihadapi oleh klien.⁴⁶

Selain hal yang telah disebutkan di atas, dalam konseling juga memerlukan keterampilan yang harus dikuasai oleh konselor profesional, dimana seorang konselor yang efektif harus mampu merespons konseli/klien sesuai dengan keadaan klien pada saat itu. Pada umumnya, para ahli membagi tahapan konseling dalam tiga tahap yaitu: *Pertama*, tahap awal konseling; *kedua*, tahap pertengahan; *ketiga*, tahap akhir konseling.

a) Tahap Awal Konseling

Pada tahap awal ini bertujuan untuk mendefinisikan masalah, dimana yang dimaksudkan disini yaitu mengurai perasaan yang dialami, menelusuri sebab dan akar dari permasalahan yang tengah dihadapi, serta mengeksplorasi berbagai perasaan yang tengah dirasakan oleh klien.

Secara umum pada proses konseling tahap awal ini yang dilakukan konselor yaitu membangun hubungan antara knselor dan konseli, memperjelas dan mendefinisikan masalah, membuat penafsiran dan penjajakan, melakukan negosiasi.

Berikut beberapa teknik yang umumnya digunakan pada konseling tahap awal, yaitu sebagai berikut:

⁴⁶ Nur Cahyo Hendro Wibowo, *Bimbingan Konseling Online*, JURNAL ILMU DAKWAH, Vol. 36(2) 2016 EISSN 2581-236X, Hlm 279

- 1) *Penyambutan*, hal ini dilakukan dengan menyambut konseli pada saat bertemu dengan konselor, dengan sapaan yang ramah dan sopan merupakan langkah awal untuk mendapatkan perhatian konseli, dimana pada tahap ini disesuaikan dengan konteks agama dan budaya.
- 2) *Structuring*, merupakan teknik yang dipakai konselor untuk memberikan pembatasan dalam proses konseling supaya berjalan dengan lebih efektif. Adapun beberapa jenis structuring yaitu sebagai berikut: (a) Batasan peran (*role limit*), disini konselor menjelaskan bahwasannya hanya membantu dalam memahami persoalannya, yang dapat menyelesaikan permasalahannya yaitu klien itu sendiri; (b) batasan topic (*topic limit*), memilih persoalan yang akan diselesaikan terlebih dahulu menurut klien; (c) batasan tindakan (*action limit*), mengontrol emosi klien untuk tetap tenang dalam bertindak; (d) batasan waktu (*time limit*), memberikan batasan waktu yang telah disepakati dalam konseling, dikarenakan terdapatnya suatu kegiatan yang diharuskan untuk meninggalkan kegiatan konseling. Adapun tujuannya yaitu untuk Memperoleh kesamaan pengharapan realistik dalam konseling, memperoleh kesepakatan dari konseli mengenai hal-hal yang terlibat dalam metode dan tujuan konseling, terciptanya kepastian bersama antara konselor dan konseli tentang keputusan konseli terhadap diteruskan atau tidaknya proses konseling.
- 3) *Empati*, merupakan kemampuan seorang konselor untuk merasakan apa yang dirasakan oleh klien. Teknik ini bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan dan keterbukaan konseli serta memberikan kepercayaan kepada konseli karena merasa dihargai.
- 4) *Opening* (membuka pertanyaan), pada teknik ini dilakukan sebagai upaya memudahkan klien untuk berbicara. teknik ini bertujuan untuk meredakan kecemasan pada konseli.

- 5) Pertanyaan terbuka (*open question*), merupakan suatu teknik untuk memancing konseli dalam mengungkapkan perasaannya, pengalamannya, dan pemikirannya. Teknik ini bertujuan supaya konseli mampu mengungkapkan perasaannya dan yang difikirkannya.
- 6) Pertanyaan tertutup (*closed question*), merupakan teknik dalam menggali informasi yang sifatnya berupa jawaban pendek atau terbatas).teknik ini bertujuan mengumpulkan informasi, memperjelas sesuatu, dan menghentikan pembicaraan klien yang keluar dari konteks pembicaraan.
- 7) Menangkap pesan utama (*paraphrasing*), merupakan teknik menyatakan kembali dari yang diungkapkan konseli dengan menggunakan bahasa konselor sendiri yang sederhana. Tujuan dari teknik ini untuk memahami perkataan klien, menyatakan kembali dari inti ungkapan konseli dengan bahasa konselor yang lebih ringkas, memberikan arahan dalam wawancara konseling, pengecekan kembali terhadap persepsi konselor dengan apa yang dikemukakan konseli.

b) Tahap Pertengahan Konseling

Tahap ini merupakan tahap kerja. Yang dimana pada tahap ini definisi masalah mulai jelas, perasaan-perasaan yang tidak nyaman pada konseli mulai teridentifikasi, dan melanjutkan untuk memikirkan langkah-langkah alternative dalam tindakan. Terdapat tujuan dalam tahap pertengahan ini antara lain yaitu untuk menjelajahi atau mengeksplorasi masalah, isu, dan kepedulian konseli secara mendalam; menjaga hubungan konselor dan konseli supaya selalu terpelihara; supaya proses konseling berjalan sesuai kontrak yang telah disepakati.

Pada tahap pertengahan ini terdapat beberapa teknik yang digunakan yaitu sebagai berikut:

- 1) *Eksplorasi*, teknik ini berguna untuk menggali perasaan, pengalaman, dan pikiran yang dirasakan oleh klien.
- 2) Memberikan nasehat (*giving advice*), respons verbal dari konselor kepada konseli mengenai suatu pilihan maupun rencana yang dapat mengarahkan konseli dalam meraih peluang keberhasilan dan mengarahkan terhadap sesuatu yang bersifat positif.
- 3) *Rejection*, respons verbal dari konselor dalam mengarahkan konseli dalam melanjutkan rencana yang dapat membahayakan konseli maupun orang lain.
- 4) Memberikan informasi (*giving information*), teknik ini digunakan ketika konseli membutuhkan informasi yang terkait dengan permasalahan konseli yang sedang dibahas dalam konseling, tujuan dari teknik ini yaitu memberikan informasi yang bermanfaat bagi klien dan memberikan arahan pada klien untuk mengambil langkah selanjutnya.

c) Tahap Akhir

Pada tahap ini dinamakan juga sebagai tahap action dikarenakan pada tahap ini akan dilaksanakannya rencana tindakan yang akan dilakukan konseli setelah mengakhiri sesi konseling. Pada tahap ini akan ditandai dengan menurunnya tingkat kecemasan klien, perubahan perilaku kearah yang lebih positif, terdapat rencana yang jelas untuk kedepannya, mulai bersikap positif dengan mulai mengontrol diri dan berhenti menyalahkan orang lain.

Terdapat beberapa teknik yang digunakan pada tahap ini yaitu sebagai berikut:

- 1) Merencanakan, merupakan kemampuan konselor dalam membantu konseli dalam merencanakan tindakan yang bermanfaat untuk kedepannya.
- 2) *Termination* (pengakhiran), merupakan respons konselor dalam mengakhiri interview dalam kegiatan konseling, baik untuk

dilanjutkan pada sesi berikutnya, atau proses interview benar-benar berakhir dikarenakan proses konseling telah tuntas.⁴⁷

Cyber Counseling ini diharapkan dapat menjadi salah satu upaya dalam membantu menangani permasalahan yang dihadapi oleh seseorang. *Cyber counseling* diharapkan dapat membantu seseorang dalam menggunakan potensi diri untuk memiliki dan menciptakan lingkungan yang positif sebagai upaya dalam *preventive* (pencegahan), *kuartive* (memecahkan), dan *developmental* (mengembangkan), dari hal-hal yang dapat merusak bagi jiwa.⁴⁸

Menurut Harry Firman (1987) menyatakan bahwa keefektifan suatu kegiatan dapat ditandai dengan ciri-ciri sebagai berikut:

- 1) Berhasil mengantarkan seseorang/klien dalam mencapai tujuan-tujuan intruksional yang telah ditentukan
- 2) Memberikan pengalaman kegiatan yang atraktif, yang melibatkan klien secara aktif sehingga menunjang pencapaian tujuan intruksional
- 3) Memiliki sarana-sarana penunjang dalam proses kegiatan, sehingga dapat tercapainya tujuan seperti yang diharapkan.⁴⁹

B. Fungsi Bimbingan dan Konseling Islam

1. Pengertian Bimbingan dan Konseling Islam

Bimbingan dan konseling islam berasal dari kata “*guidance*” dan “*counseling*”. Secara harfiah, istilah *guidance* berasal dari kata “*guide*” yang memiliki arti: mengarahkan, memandu, mengelola, dan menyetir. Selain itu *guidance* memiliki hubungan dengan “*guiding*” yang memiliki makna menunjukkan jalan, memimpin, menuntun, memberikan petunjuk, mengatur, mengarahkan, dan memberikan

⁴⁷ Anila Umriana, *Pengantar Konseling: PENERAPAN KETERAMPILAN KONSELING DENGAN PENDEKATAN ISLAM*, (Semarang: CV. Karya Abadi Jaya,2015), hlm. 77-111

⁴⁸ Thohari Musnamar, *Dasar-Dasar Konseptual Bimbingan dan Konseling Islam*, (Yogyakarta: UII Press,1992), hlm.4

⁴⁹ Herry Firman, *Ilmu dan Aplikasi Pendidikan Bagian III*, (Bandung: PT Impereal Bhakti Utama, 2007), Hlm 53

nasehat. Sedangkan kata “*counseling*” berasal dari kata “*counsel*” yang memiliki arti nasehat.⁵⁰

Berdasarkan dari pemaparan di atas, maka bimbingan konseling secara umum dapat dikatakan sebagai suatu proses bantuan. Namun perlu diingat bahwa setiap bantuan belum tentu bimbingan, maka disini terdapat beberapa pendapat ahli tentang bimbingan dan konseling sesuai dengan sudut pandangnya masing-masing.

a) Pengertian Bimbingan

Menurut Shertzer dan Stone, Bimbingan merupakan “*process of helping an individual to understand himself and his world.*” Bimbingan merupakan suatu proses pemberian bantuan kepada individu supaya memahami diri dan lingkungannya.⁵¹

Kartadinata,S., Mengemukakan Bimbingan sebagai suatu proses membantu individu untuk mencapai perkembangan optimal.⁵²

Prayitno dan Erman Anti (2004:99), mengemukakan bahwa bimbingan merupakan proses pemberian bantuan yang dilakukan oleh seorang ahli kepada seseorang maupun sekelompok orang, baik anak-anak, dewasa, maupun lansia. Dimana dalam bimbingan ini diharapkan orang yang dibimbing dapat mengembangkan kemampuan dirinya sendiri secara mandiri dengan memanfaatkan potensi individu maupun sarana yang mendukung dan dapat dikembangkan berdasarkan norma yang berlaku.⁵³

b) Pengertian Konseling

Setelah memahami tentang apa yang dimaksud dengan bimbingan, selanjutnya yaitu kita perlu memahami apa yang

⁵⁰ M. Fuad Anwar, *LANDASAN BIMBINGAN DAN KONSELING ISLAM*, (Yogyakarta: DEEPUBLISH,2019), Hlm.2

⁵¹ Yusuf L. N, Syamsu dan Juntika, *Psikologi Perkembangan Anak & Remaja*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006), hlm. 29

⁵² Kartadinata, S, (2003:27), *Reaktualisasi Paradigma Bimbingan dan Konseling serta Profesionalisasi Konselor*, Jurnal Bimbingan dan Konseling Vol. 7, Nomor 7, 3-17

⁵³ Sulityarini&Moh.Jauhari, *Dasar-Dasar Konseling*, (Jakarta:Prestasi Pustaka,2014), hlm.25

dimaksud dengan konseling. Menurut Shertzer dan Stone dalam Syamsu Yusuf “*counseling is an interaction process which facilitates meaningful understanding of self and environment and result in the establishment and/or clarification of goals and values of future behavior*”. Konseling merupakan proses interaksi yang bermakna pemahaman diri dan lingkungan, serta hasil dari pembentukan dan atau pengklarifikasian tujuan serta nilai-nilai perilaku masa depan.

English dan English mendefinisikan konseling sebagai, “suatu hubungan antara seseorang dengan orang lain, dimana seorang berusaha keras untuk membantu mengatasi masalah dan dapat memecahkan masalahnya dalam rangka penyesuaian dirinya”. Nurihsan mengemukakan bahwa, “konseling membantu individu supaya lebih mengerti dirinya sendiri, mampu mengeksplorasi dan memimpin diri sendiri, serta menyelesaikan tugas-tugas kehidupannya.⁵⁴

c) **Pengertian Bimbingan Konseling Islam**

Bimbingan dan konseling islam merupakan proses pemberian bantuan terhadap individu maupun kelompok supaya dapat selaras dengan ketentuan dan petunjuk Allah, sehingga dapat mencapai kebahagiaan baik di dunia maupun di akhirat. Proses pemberian bantuan disini artinya tidak menentukan atau mengharuskan, melainkan sekedar membantu supaya selaras dengan petunjuk Allah, selaras dengan ketentuan Allah, selaras dengan ketentuan dan petunjuk Allah. Konseling islam merupakan layanan konseling yang dilaksanakan oleh seorang konselor dengan klien untuk menumbuh kembangkan kemampuan klien dalam penyelesaian masalah untuk kebaikan masa depan dengan

⁵⁴ M. Fuad Anwar, *LANDASAN BIMBINGAN DAN KONSELING ISLAM*, (Yogyakarta: DEEPUBLISH,2019),Hlm. 2-4

memilih *alternative* tindakan yang terbaik sehingga mendapatkan kebahagiaan di dunia dan akhirat.⁵⁵

2. Tujuan Bimbingan dan Konseling Islam

Secara umum terdapat tujuan dari bimbingan dan konseling islam yaitu membantu individu dalam mewujudkan dirinya sebagai manusia yang seutuhnya supaya mencapai kebahagiaan di dunia maupun di akhirat.⁵⁶

Sedangkan tujuan bimbingan dan konseling islam menurut Mubarok yaitu membantu klien supaya memiliki pengetahuan terhadap posisi dirinya dan memiliki keberanian dalam mengambil keputusan melakukan perbuatan yang baik, sehingga dapat bermanfaat untuk kehidupannya baik di dunia maupun di akhirat.⁵⁷

Hamdani Bakran Adzaki berpendapat bahwasannya tujuan bimbingan dan konseling islam sebagai berikut:

- a. Menhasilkan suatu perubahan, perbaikan, kesehatan, serta kebersihan jiwa dan mental. Sehingga jiwa menjadi tenang, muthmainnah (damai), radhiyah (lapang dada), dan mardhiyah (mendapat taufik dan hidayah Tuhan)
- b. Menghasilkan perubahan , perbaikan, kesopanan tingkah laku yang dapat memebrikan manfaat kebaikan bagi dirinya maupun orang lain
- c. Menghasilkan kecerdasan emosi pada individu sehingga dapat berkembangnya dan munculnya rasa toleransi, rasa tolong-menolong, dan kasih sayang
- d. Menghasilkan kecerdasan spiritual terhadap diri individu sehingga muncul rasa keinginan dalam berbuat taat kepada

⁵⁵ Hamdani, *Bimbingan dan Penyuluhan*, (Bandung: CV Pustaka Setia,2012), hlm.255

⁵⁶ Ainur Rahim Faqih, *Bimbingan dan Konseling dalam Islam*, (Yogyakarta: UII Press, 2001), Hlm.35

⁵⁷ Ahmad Mubarok, *Konseling Agama Teori dan Kasus*, Cetakan I, (Jakarta: Bina Rena Pariwara, 2000), Hlm.89

Tuhan, mematuhi segala perintah dan menjauhi segala larangannya, serta ketabahan dalam menerima ujian dari Allah

e. Menghasilkan potensi ilahiyah, sehingga dengan potensi tersebut individu dapat melaksanakan tugasnya sebagai khalifah yang baik dan benar sehingga dapat menanggulangi berbagai persoalan hidup, dan dapat memberikan manfaat untuk lingkungan sekitarnya.⁵⁸

Adapun tujuan bimbingan dan konseling islam menurut Musnawar terbagi menjadi dua macam, yaitu:

a) Tujuan Umum

Adapun tujuan umum dari bimbingan dan konseling islam yaitu membantu individu dalam mewujudkan dirinya sebagai manusia yang seutuhnya sehingga dapat mengembangkan potensinya untuk mencapai kebahagiaan di dunia dan di akhirat.

b) Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus bimbingan dan konseling islam sebagai berikut:

- 1) Membantu setiap individu dalam menghadapi masalahnya, supaya tidak mengalami kesulitan
- 2) Membantu individu dalam menyelesaikan permasalahannya
- 3) Membantu individu dalam menegembangkan situasi dan kondisi yang baik supaya menjadi lebih baik lagi sehingga tidak mengakibatkan masalah lagi bagi dirinya maupun orang lain.⁵⁹

Terdapat tujuan yang ingin dicapai melalui bimbingan dan konseling islam yaitu supaya fitrah yang dikaruniakan Allah kepada individu dapat berkembang dan berfungsi dengan baik, sehingga dapat menjadi pribadi yang kaffah dan secara bertahap

⁵⁸ Hamdan Bakran Adzaki, *Konseling dan Psikoterapi Islam*, (Yogyakarta: AlManar, 2015) Hlm. 36-37

⁵⁹ Thohari Musnawar, *Dasar-Dasar Konseptual Bimbingan dan Konseling Islam*, (Yogyakarta: PT UII Press, 1992), Hlm.34

mampu mengaktualisasikan terhadap perkara yang diimaninya dalam kehidupan sehari-hari, dalam bentuk kepatuhan terhadap hukum-hukum Allah, dan ketaatan dalam beribadah dengan mematuhi segala perintah Allah dan menjauhi segala larangannya. Dari penjelasan tersebut maka tujuan bimbingan dan konseling islam ini sebagai perantara dalam meningkatkan iman, islam, dan ikhsan setiap individu sehingga menjadi pribadi yang utuh berdasarkan Al-Qur'an dan sunnah Rasul. Sehingga mendapatkan kebahagiaan di dunia maupun di akhirat.

3. Fungsi Bimbingan Konseling Islam

Secara umum terdapat beberapa fungsi dalam Bimbingan Konseling Islam yaitu sebagai berikut:

- a) Bimbingan berfungsi *preventif* atau sebagai pencegahan, maksudnya yaitu membantu individu dalam mencegah timbulnya masalah bagi dirinya. Pada tahap ini konselor diharapkan dapat memberikan nasehat kepada klien supaya klien dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sebagai hamba Allah.
- b) Konseling berfungsi *kuratif* atau *korektif*, dimana dalam kegiatannya membantu individu memecahkan masalah yang sedang dihadapi atau dialaminya. Jika terdapat seseorang yang memiliki masalah dan menginginkan keluar dari masalahnya, maka konselor sebaiknya memberikan arahan kepada klien sesuai dengan ajaran agama.
- c) Bimbingan Konseling sebagai *preservative*, membantu individu sebagai upaya untuk menjaga situasi dan kondisi yang pada awalnya tidak baik perlahan membaik, pada tahap ini konselor memotivasi klien supaya tetap mempunyai kecenderungan melaksanakan hal yang baik, sesuai dengan kaidah hukum dan norma dalam agama maupun norma adat istiadat yang berlaku pada masyarakat.

d) Bimbingan konseling berfungsi sebagai *developmental* atau pengembangan, disini dimaksudkan untuk membantu individu dalam memelihara dan mengembangkan situasi dan kondisi yang telah baik menjadi lebih baik, sehingga pada masa yang akan datang dia mampu mengatasinya dengan mandiri.⁶⁰

Menurut Aunur Rahim Faqih adapun fungsi bimbingan dan konseling Islam meliputi:

- 1) Pencegahan (*Preventif*), yaitu membantu konseli sebagai upaya menjaga atau mencegah supaya tidak menimbulkan masalah lagi bagi dirinya.
- 2) Pemecahan (*Kuratif*), yaitu membantu konseli dalam memecahkan masalah yang sedang dihadapi atau dialaminya.
- 3) Perbaikan (*Preservatif*), yaitu membantu konseli untuk menjaga dan terus mengembangkan potensinya supaya problem yang sama tidak terjadi lagi.
- 4) Pengembangan (*Development*), yaitu membantu konseli supaya potensi yang telah disalurkan dapat berkembang menjadi lebih baik dan konseli dapat mengembangkan potensinya dalam menyelesaikan masalahnya secara mandiri.⁶¹

Sedangkan fungsi bimbingan dan konseling Islam menurut Hasyim dan Maulana yaitu sebagai berikut:⁶²

- a. Fungsi Pemahaman, merupakan fungsi dari bimbingan dan konseling dalam membantu konseli memiliki pemahaman terhadap potensi pada dirinya dan lingkungannya. Berdasarkan dari penjelasan tersebut, konseli diharapkan dapat

⁶⁰ Lahmuddin Lubis, *Bimbingan Konseling Islam*, (Jakarta: Hijri Pustaka Utama, 2007), hlm.32-33

⁶¹ Aunur Rahim Faqih, *Bimbingan Konseling Dalam Islam*, (Yogyakarta: UII Press, 2001), Hlm.37

⁶² Farid Hasyim & Maulana, *Bimbingan dan Konseng Religius*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz, 2010), Hlm.60-63

mengembangkan potensinya secara optimal dan menyesuaikan dirinya dengan lingkungan secara dinamis dan konstruktif.

- b. Fungsi Preventif, merupakan upaya konselor dalam mengantisipasi berbagai masalah yang kemungkinan dapat terjadi. Melalui fungsi ini konselor memberikan bimbingan kepada konseli mengenai berbagai cara untuk menghindari dari kegiatan atau perbuatan yang dapat membahayakannya.
- c. Fungsi Pengembangan, merupakan bimbingan dan konseling yang bersifat lebih pro-aktif dari fungsi-fungsi lainnya. Konselor senantiasa membantu konseli dalam mengembangkan potensinya.
- d. Fungsi Penyembuhan, merupakan fungsi dalam bimbingan dan konseling yang berkaitan erat sebagai upaya pemberian bantuan kepada konseli yang telah mengalami permasalahan baik yang menyangkut aspek sosial, pribadi, maupun karier.
- e. Fungsi Penyaluran, merupakan upaya dalam membantu konsel menyelesaikan masalahnya dengan mengembangkan potensi yang dimilikinya baik berupa minat, kemampuan, maupun kebutuhan konseli.
- f. Fungsi Penyesuaian, merupakan upaya dalam membantu konseli supaya dapat menyesuaikan dirinya dengan lingkungan secara dinamis dan konstruktif.
- g. Fungsi Perbaikan, merupakan upaya dalam membantu konseli supaya dapat memperbaiki kesalahan dalam berfikir, berprilaku, maupun bertindak.
- h. Fungsi Fasilitasi, merupakan upaya dalam memberikan kemudahan kepada konseli dalam mencapai pertumbuhan dan perkembangan yang optimal.
- i. Fungsi Pemeliharaan, merupakan upaya dalam membantu konseli supaya dapat mempertahankan situasi kondusif yang telah tercipta pada dirinya

BAB III

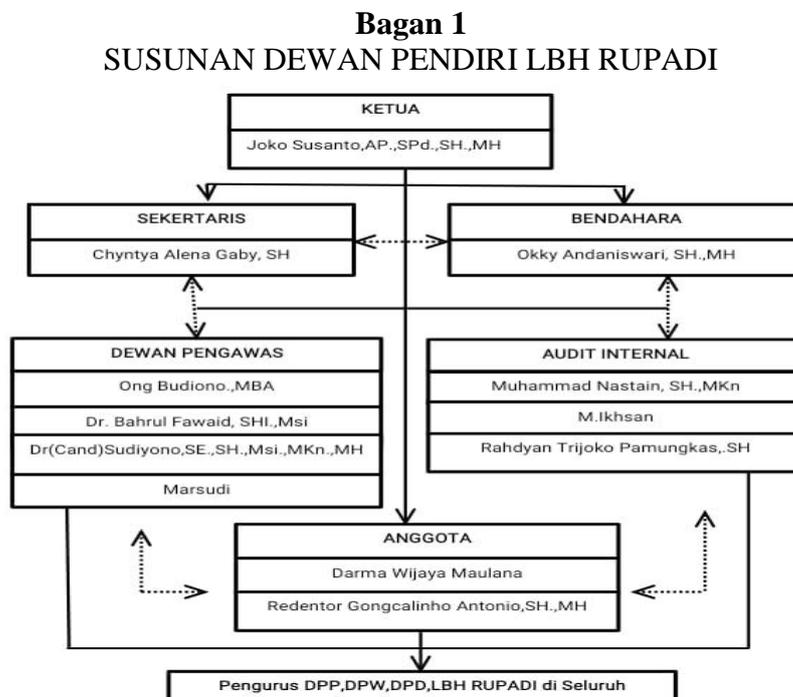
GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN DAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lembaga Bantuan Hukum Pejuang Keadilan Indonesia

1. Profil Lembaga Bantuan Hukum Rumah Pejuang Keadilan Indonesia Kegiatan LBH RRUPADI

Lembaga Bantuan Hukum Rumah Pejuang Keadilan Indonesia (LBH RUPADI) kota Semarang adalah salah satu LBH di Jawa Tengah yang mulai berdiri sejak tahun 2020, keberadaan LBH RUPADI ini memiliki kantor hukum untuk penghidupan organisasi, ditambah juga dengan adanya sejumlah konselor dan konsultan media sehingga masyarakat dapat didampingi dengan baik.⁶³

Terdapat beberapa susunan dewan pendiri yaitu sebagai berikut:⁶⁴



⁶³ <https://m.ayosemarang.com/read/2020/10/01/64654/setahun-berdiri-lbh-rupadi-sudah-tangani-sejumlah-kasus>

⁶⁴ Dokumen LBH RUPADI

Terdapat berbagai kegiatan yang dilaksanakan Lembaga Bantuan Hukum Rumah Pejuang Keadilan Indonesia meliputi.⁶⁵

a) Bidang Sosial:

- 1) Memberikan pendampingan hukum bagi masyarakat tidak mampu yang terjerat permasalahan hukum
- 2) Memberikan penyuluhan hukum ke masyarakat secara luas
- 3) Study banding ke berbagai lembaga untuk penguatan organisasi
- 4) Melakukan penelitian dibidang hukum dan sosial masyarakat

b) Bidang Kemanusiaan:

- 1) Memberikan bantuan hukum di seluruh wilayah Republik Indonesia secara Cuma-Cuma kepada masyarakat luas yang tidak mampu dan/atau kepada masyarakat luas yang tertindas dan termarginalkan
- 2) Bakti sosial bagi masyarakat tidak mampu secara luas
- 3) Peduli bencana alam
- 4) Pengentasan buta hukum
- 5) Melestarikan lingkungan hidup

c) Melakukan pendampingan, pembelaan dan bantuan hukum bagi masyarakat yang mengalami ketidakadilan dalam segala bentuknya, baik berupa diskriminasi, marginalisasi, kekerasan maupun pelanggaran hak konstitusional sebagaimana termuat dalam UUD Tahun 1945 serta mendampingi masyarakat luas yang mengalami pelanggaran hak hak sosial, politik, dan ekonomi, yang tidak terbatas pada pelanggaran hak konsumen, hak atas pelayanan public, hak atas informasi, hak ketenagakerjaan maupun hak buruh migran dan hak pekerja rumah tangga, hak beribadah, hak atas lingkungan hidup yang sehat, hak seksual dan kesehatan reproduksi serta hak lainnya yang dijamin oleh UUD Tahun 1945 serta berbagai Undang-Undang Negara Republik Indonesia dan Konvensi Internasional

⁶⁵ Dokumen LBH RUPADI

- d) Melakukan pengembangan sumber daya manusia di bidang hukum serta iku mewujudkan terbukanya akses terhadap keadilan bagi masyarakat miskin maupun melakukan pembelaan terhadap korban pelanggaran hak asasi manusia dan pelanggaran kejahatan kemanusiaan lainnya
- e) Membangun dan memperkuat jaringan kerja dengan berbagai organisasi Non Pemerintahan dan Pemerintah serta mendorong terwujudnya kerjasama dengan berbagai instansi yang memiliki visi dan misi serupa baik ditingkat local, nasional, maupun internasional
- f) Memperkuat kapasitas kelembagaan di semua tingkatan Lembaga Bantuan Hukum Rumah Pejuang Keadilan Indonesia serta kapasitas semua anggotanya dan anggota jaringan kerjanya
- g) Memberikan penyuluhan hukum, pelatihan, pemberdayaan kepada masyarakat luas, khususnya pelajar/ mahasiswa, pendidik, aparat penegak hukum, dan pelaksana kebijakan dalam rangka mewujudkan masyarakat sadar hukum
- h) Melakukan kajian kritis terhadap berbagai undang-undang, kebijakan dan peraturan perundang-undangan lainnya. Kajian tersebut termasuk pendokumentasian tentang kasus-kasus yang ditangani anggota perkumpulan Lembaga Bantuan Hukum Rumah Pejuang Keadilan Indonesia dengan tujuan meningkatkan penyelesaian serta mendorong penegakan hukum dan pembaruan hak-hak bagi masyarakat pencari keadilan yang sedang tertimpa masalah hukum
- i) Melakukan kegiatan-kegiatan lain yang sah dan tidak bertentangan dengan asas, visi, misi, kode etik dan aturan yang ada di Lembaga Bantuan Hukum Rumah Pejuang Keadilan Indonesia.⁶⁶

2. Lokasi

Gedung Debora Ong Jalan Kenconowungu III nomor 18 B, Karangayu, Kec. Semarang Barat, Kota Semarang, Jawa Tengah 50142.

⁶⁶ Dokumen LBH RUPADI

3. Visi dan Misi

Lembaga Bantuan Hukum Rumah Pejuang Keadilan Indonesia memiliki filosofi yang kaitannya erat dengan visi dan misi lembaga, adapun visi dari Lembaga Bantuan Hukum Rumah Pejuang Keadilan Indonesia yaitu memperjuangkan hak-hak warga Negara Indonesia selaku pencari keadilan agar setara dihadapan hukum.⁶⁷

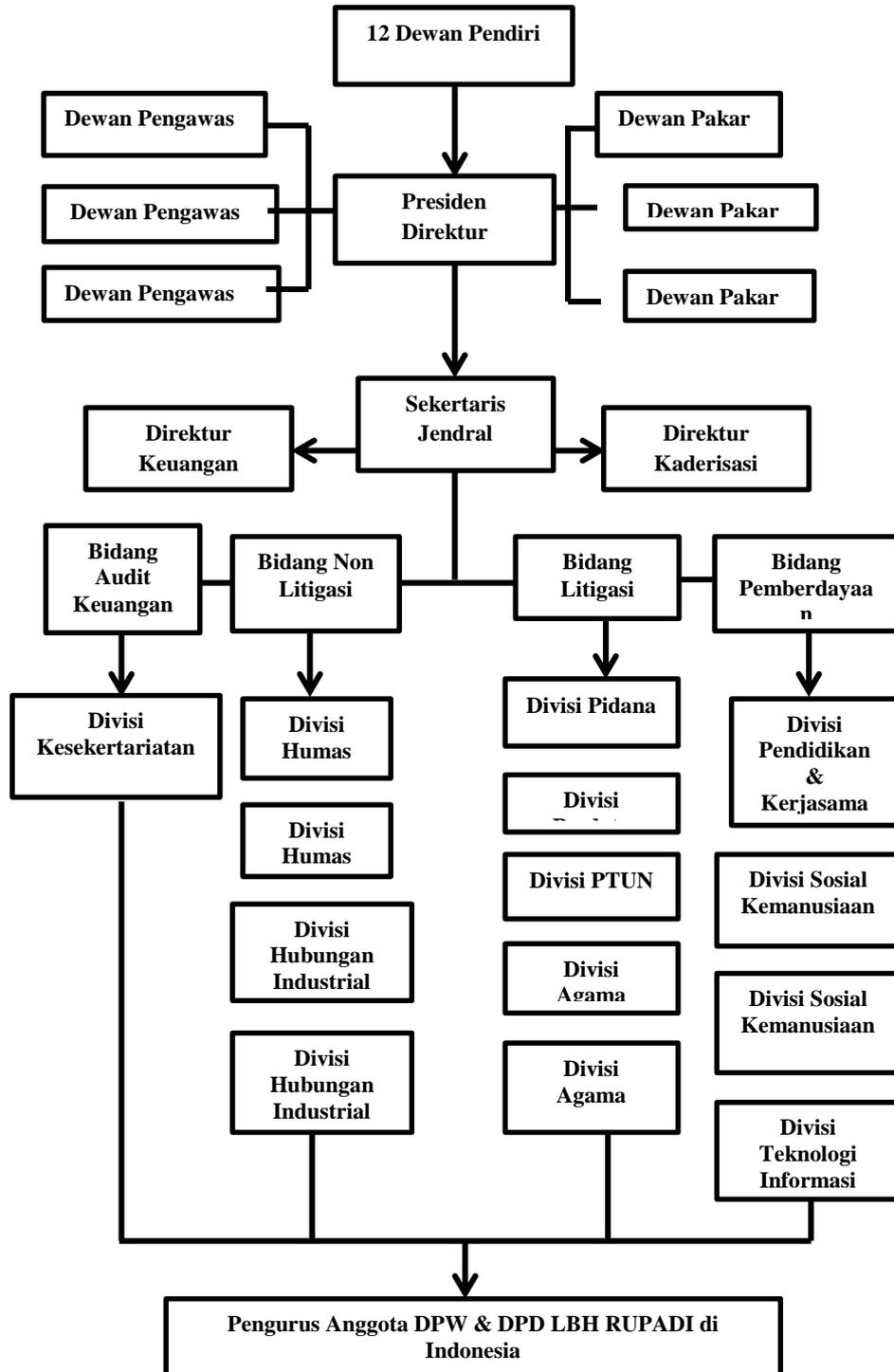
Misi dari Lembaga Bantuan Hukum Rumah Pejuang Keadilan Indonesia yaitu sebagai berikut:

- a) Memperjuangkan hak warga Negara dalam hal mencari keadilan agar setara dihadapan hukum
- b) Menciptakan masyarakat taat dan sadar hukum dengan cara memaksimalkan penyuluhan dan layanan hukum
- c) Memberikan pendampingan hukum Cuma-Cuma dengan catatan bagi warga Negara yang benar-benar kurang mampu
- d) Benar-benar melaksanakan dan menegakkan semboyan *Justitia Est Ius Suum Cuique Tribuere*, artinya keadilan diberikan kepada tiap orang yang menjadi haknya
- e) Menjadilembaga bantuan hukum percontohan yang benar-benar peduli terhadap masyarakat pencari keadilan
- f) Mengawal perkara dari awal hingga akhir tanpa plih-pilih perkara.⁶⁸

⁶⁷ Dokumen LBH RUPADI

⁶⁸ Dokumen LBH RUPADI

4. Sususnan Kepengurusan Dewan Pimpinan Pusat Lembaga Bantuan Hukum Pejuang Keadilan Indonesia



5. *Cyber Counseling* LBH RUPADI

Lembaga Bantuan Hukum Rumah Pejuang Keadilan Indonesia memberikan layanan *Cyber Counseling* bagi masyarakat yang membutuhkan sebagai upaya dalam mengantisipasi kepanikan, kecemasan, dan stress akibat terjadinya pandemic COVID19. Dengan kondisi sekarang ini akibat kemunculan COVID19 pelaksanaan konsultasi secara face to face antara klien dan konselor belum memungkinkan untuk dilaksanakan, sehingga dengan adanya cyber counseling ini dapat memberikan manfaat kepada masyarakat, sekaligus mensukseskan program psychal distancing. Program ini diberikan secara gratis kepada masyarakat yang membutuhkan hingga batas waktu membaik, untuk pelayanan *cyber counseling* dapat menghubungi melalui whatsapp pada nomor 089665637061. Dalam prosesnya sendiri pelaksanaan *cyber counseling* ini tetap menggunakan prinsip-prinsip konseling dengan tetap menjaga kerahasiaan proses konseling.

Di era zaman teknologi yang semakin canggih seperti saat ini setiap orang pasti memiliki jaringan internet, minimal di handphonenya, sehingga program *Cyber Counseling* ini dipilih sebagai langkah dalam membantu mengatasi kecemasan dan stress akibat masalah COVID19. Dengan begitu lembaga ini dapat berperan untuk membantu masyarakat dan Negara, meskipun tak berpengaruh besar.

Terdapat 3 alumnus Psikologi Pendidikan dan Bimbingan (PPB) maupun Bimbingan Konseling (BK) dari Universitas PGRI Semarang dan Unniversitas Negeri Semarang (UNNES) sebagai upaya dalam mensukseskan program *Cyber Cunseling* ini. *Cyber Counseling* ini dibuka dalam 4 konsep, yaitu pertama menggunakan grup WhatsApp sebagai media saling tukar pendapat, kemudian chat WhatsApp, layanan telephone, serta Video Call.

B. Implementasi *Cyber Counseling* di Masa Pandemi COVID19 yang dilakukan oleh Lembaga Bantuan Hukum Rumah Pejuang Keadilan Indonesia

Cyber Counseling merupakan salah satu program Lembaga Bantuan Hukum Rumah Pejuang Keadilan Indonesia, perkembangan teknologi yang modern dan adanya pandemic COVID19 menjadikan Lembaga ini tertarik untuk mengadakan layanan *Cyber Counseling* secara gratis di masa pandemic COVID19 bagi masyarakat yang membutuhkan, berbagai persoalan dan peraturan di masa pandemic seperti ini menjadikan masyarakat panic, cemas, dan ketakutan untuk keluar rumah. Maka dari itu dengan adanya *cyber counseling* ini diharapkan mampu memudahkan masyarakat untuk berkonsultasi tanpa harus bertemu secara langsung.

1. Tujuan *Cyber Counseling* LBH RUPADI

Dengan adanya layanan ini diharapkan masyarakat dapat melaksanakan konseling secara praktis dalam situasi yang kurang memungkinkan ini untuk melaksanakan konseling secara offline. *Cyber Counseling* ini memiliki tujuan untuk membantu masyarakat dalam mengembangkan potensi diri serta membangun masyarakat dalam menciptakan lingkungan yang positif di masa pandemic seperti saat ini sebagai upaya dalam *preventive* (pencegahan), *curative* (memecahkan), *developmental* (mengembangkan) dalam membentuk imunitas tubuh dan mengatasi kecemasan dalam diri untuk mencapai kebahagiaan di dunia dan di akhirat.

Asisten Bidang Nonlitigasi LBH RUPADI, Sudyono mengatakan:

“adapun layanan program *cyber counseling* tersebut sebagai langkahantisipasi kepanikan, kecemasan dan stress akibat maraknya pemberitaan mengenai pandemic COVID19 khususnya di Jawa Tengah”.⁶⁹

⁶⁹ Wawancara dengan asisten Non Litigasi Bapak Sudyono pada 18 Juni 2021

Terkait mengenai tujuan pelaksanaan program *cyber counseling* juga dijelaskan oleh penanggung jawab program *cyber counseling* LBH RUPADI, Bapak Tulus Wardoyo:

“Bapak Tulus Wardoyo menjelaskan bahwa tujuan dilaksanakannya program layanan *Cyber Counseling* ini untuk memberikan kemudahan terhadap masyarakat di masa pandemic seperti saat ini dan membantu masyarakat dalam mengatasi kecemasan, selain itu dengan adanya program layanan *cyber counseling* ini diharapkan dapat mensukseskan upaya pemerintah dalam memutus mata rantai penyebaran COVID19”.⁷⁰

Berdasarkan dari penjelasan diatas, tujuan dari layanan *cyber counseling* ini yaitu sebagai wadah bagi masyarakat dalam berkonsultasi tanpa harus bertemu secara langsung sehingga memudahkan dalam pelaksanaannya, selain itu *cyber counseling* ini juga dilaksanakan sebagai antisipasi dalam mengatasi kecemasan masyarakat selama masa pandemic COVID19 dan sebagai upaya mendukung pemerintah dalam memutus mata rantai penyebaran virus corona.

2. Pelaksanaan Layanan Cyber Counseling LBH RUPADI

Penanggung jawab program *Cyber Counseling* LBH RUPADI, Tulus Wardoyo, menjelaskan bahwasannya layanan *Cyber Counseling* ini dibuka dari Senin hingga Rabu mengingat sebelumnya terjadi lonjakan klien yang ingin melaksanakan konseling begitu banyak, sedangkan untuk tenaga konselornya masih minim. Adapun pelaksanaan *Cyber Counseling* ini tetap menggunakan prinsip konseling yaitu menjaga kerahasiaan konseling.

Hal tersebut dijelaskan oleh Bapak Tulus Wardoyo selaku konselor yaitu sebagai berikut:

“Meskipun pelaksanaan konseling dilaksanakan secara online, asas kerahasiaan dalam konseling ini sangat penting dan harus diterapkan. Dengan adanya asas kerahasiaan ini akan memberikan rasa

⁷⁰ Wawancara dengan Bapak Tulus Wardoyo pada 16 Juni 2021

kepercayaan klien terhadap konselor dan klien akan merasa aman dalam melaksanakan kegiatan konseling”.⁷¹

Bapak R.Marsudi selaku konselor LBH RUPADI juga menjelaskan bahwasannya:

“Asas kerahasiaan ini memang sangat penting dalam pelaksanaan konseling, orang yang tidak bersangkutan dan tidak diberikan izin oleh klien maka tidak berhak mengetahui permasalahan klien, ini dilakukan untuk menjaga privasi klien dan memberikan kenyamanan maupun kepercayaan pada klien”.⁷²

Adapun jadwal pelayanan *cyber counseling* di LBH RUPADI dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 1

Jadwal Pelayanan Cyber Counseling LBH RUPADI

Hari	Jam
Senin	10.00 - 16.00 WIB
Selasa	10.00 - 16.00 WIB
Rabu	10.00 - 16.00 WIB

Sumber: Dokumen LBH RUPADI

Pelaksanaan layanan *cyber counseling* dilaksanakan berdasarkan kesepakatan dari kedua belah pihak. Dalam pelaksanaannya menggunakan perangkat yang terhubung dengan internet. Terdapat beberapa langkah yang dilakukan dalam melaksanakan konseling ini, yaitu konselor dan klien nantinya harus sudah terhubung dengan telephone atau internet masing-masing, sebelum konseling dimulai konselor dan klien terlebih dahulu membuat kesepakatan waktu pelaksanaan yang dapat dilakukan melalui pesan maupun obrolan whatsApp, kesepakatan waktu ini penting dilakukan supaya keduanya sama-sama terhubung satu sama

⁷¹ Wawancara dengan bapak Tulus Wardoyo pada 16 Juni 2021

⁷² Wawancara dengan konselor Bapak R. Marsudi pada 17 Juni 2021

lain, sehingga pelaksanaan *cyber counseling* dapat berjalan dengan baik.

Berdasarkan dari penjelasan diatas dalam pelaksanaannya *Cyber Counseling* ini bersifat kondisional dan terstruktur berdasarkan hari yang telah ditetapkan oleh pihak LBH RUPADI. Adapun untuk pelaksanaan konsultasi antara klien dan konselor berdasarkan kesepakatan kedua belah pihak. Selain itu *cyber counseling* ini tetap menggunakan asas kerahasiaan didalamnya sebagai upaya menjaga privasi klien dan memberikan rasa kepercayaan kepada klien.

3. Bentuk Permasalahan dan Penanganan Klien

Layanan *Cyber Counseling* di Lembaga Bantuan Hukum Rumah Pejuang Keadilan Indonesia ini yang dilaksanakan semenjak adanya Pandemic COVID19 telah memiliki total 183 klien yang telah berkonsultasi mulai dari pelajar, mahasiswa, orang tua, dan lain sebagainya dengan berbagai macam permasalahannya masing-masing. Data bentuk permasalahan masyarakat selama masa pandemic COVID19 di LBH RUPADI disajikan sebagai berikut:

Tabel 2
Data Permasalahan Masyarakat Selama Masa Pandemi COVID19 di LBH RUPADI

Permasalahan Masyarakat di Masa Pandemi	Penjelasan Masalah
1. Permasalahan pelajar dan mahasiswa terhadap pembelajaran di masa pandemic COVID19	a. keluhan proses pembelajaran secara daring b. keluh kesah mengerjakan ujian secara online c. kerinduan merasakan suasana sekolah dan bercengkrama dengan teman-teman
2. Permasalahan ekonomi	a. buruh yang dirumahkan b. PHK pegawai c. menurunnya pendapatan setelah pandemic
3. Konflik Rumah Tangga	a. penurunan ekonomi keluarga b. hubungan yang kurang harmonis yang telah terjadi sebelum pandemic dan ketika pandemic yang diharuskan untuk dirumah saja sehingga membuat suasana dikeluarga semakin stress
4. Kecemasan berlebih di masa pandemic COVID19	a. khawatirnya penularan yang diakibatkan orang yang tidak mematuhi peraturan b. kecemasan terhadap keluarga yang berada di luar kota yang terindikasi zona merah

Sumber: Dokumen LBH RUPADI

Berdasarkan dari data di atas maka dapat dijelaskan bahwa *Cyber Counseling* yang telah dilaksanakan ini telah menangani berbagai permasalahan klien selama pandemic COVID19, adapun contoh dari permasalahan klien berdasarkan dari data yang diperoleh peneliti di lapangan yaitu sebagai berikut:

Klien 1

Nama : RP (nama disamarkan)

Jenis Kelamin: Laki-laki

Alamat : Jatibarang Kidul

Deskripsi Masalah: RP merupakan salah satu masyarakat yang memiliki kecemasan dalam menghadapi situasi pandemic COVID19, dimana RP beserta keluarga telah melakukan lockdown sesuai dengan anjuran pemerintah selama dua minggu dengan tetap berdiam diri di rumah. RP juga memiliki kekhawatiran terhadap masyarakat yang masih menyepelekan peraturan karena akan menyebabkan pandemic ini tidak akan selesai-selesai dan semakin memeperkeruh keadaan. Dimana bahwa COVID19 ini belum ditemukan obat pastinya dan virus corona ini semakin lama semakin bermutasi. Jadi RP ini sangat khawatir apabila dia dan keluarganya terjangkit COVID19 meskipun sudah mematuhi peraturan yang ada.⁷³

Klien 2

Nama : GP (nama disamarkan)

Jenis Kelamin : Perempuan

Alamat : Surakarta

Deskripsi Masalah: GP merupakan seorang ibu rumah tangga yang memiliki salah satu keluarga yang tinggal di Jakarta, dimana pada saat itu daerah Jakarta memasuki zona merah dengan COVID19 yang mulai menyebar dengan begitu banyaknya masyarakat yang terpapar

⁷³ Wawancara dengan klien RP pada 20 Juni 2021

virus tersebut ditambah lagi dengan berita-berita yang menakutkan dan maraknya hoaks ditengah masyarakat, sehingga timbul lah kekhawatiran GP ini terhadap keluarga yang tinggal di Jakarta, sampai-sampai karena begitu khawatirnya GP sulit tidur dan harus mengkonsumsi obat tidur.⁷⁴

Klien 3

Nama : BS (nama disamarkan)

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Alamat : Semarang

Deskripsi Masalah: BS merupakan salah seorang kepala keluarga yang dimana BS ini sering mengalami cek cok dengan istrinya, dalam kesehariannya BS bekerja sebagai salah satu buruh pabrik di daerah Semarang. Akibat adanya pandemic COVID19 ini dan terjadinya lockdown, dimana di tempat dia bekerja mengalami PHK karyawan yang cukup besar dan BS pun kehilangan pekerjaannya dan diapun akhirnya menganggur akibat diPHK. Akibat BS di PHK dari pabrik tersebut dan menjadi pengangguran semakin memperkeruh permasalahan dalam keluarganya, apalagi dimasa pandemic COVID19 seperti saat ini semakin susah mencari pekerjaan dan pemerintah menetapkan peraturan untuk tetap di rumah saja. BS pun semakin stress dan bingung menghadapi permasalahannya.⁷⁵

Berdasarkan dari pemaparan masalah klien diatas, maka dapat dijelaskan bahwasannya pada masa pandemic COVID19 ini memunculkan berbagai kecemasan, ketakutan, stress, dan munculnya permasalahan baru yang harus dialami masyarakat di masa pandemic ini. Sehingga masyarakat sangat membutuhkan pendampingan dalam

⁷⁴ Wawancara dengan klien GP pada 25 Juni 2021

⁷⁵ Wawancara dengan klien BS pada 23 Juni 2021

pengentasan permasalahannya, yaitu salah satunya melaksanakan kegiatan konseling dengan konselor profesional.

Penanggung jawab layanan *Cyber Counseling* sekaligus konselor di LBH RUPADI Bapak Tulus Wardoyo menjelaskan, bahwasannya dalam pelaksanaannya tetap menggunakan prosedur konseling dengan tetap menjaga asas kerahasiaannya. Proses pelaksanaan layanan *Cyber Counseling* dilakukan oleh konselor profesional yang ahli dibidangnya dan memiliki latar belakang pendidikan sebagai konselor yang telah berpengalaman dan memiliki beberapa dokumen dan sertifikat sebagai konselor profesional. Dalam pelaksanaan layanan *Cyber Counseling* ini bapak Tulus Wardoyo menuturkan konseling ini dilaksanakan melalui chat *WhatsApp* maupun *VideoCall* tergantung dari kesepakatan kedua belah pihak yaitu klien dan konselor. Selain hal tersebut Bapak Tulus Wardoyo juga mengatakan bahwa *Cyber Counseling* ini dalam tahap pelaksanaannya lebih fleksibel untuk mendampingi klien dalam pengentasan masalahnya, adapun dalam pelaksanaannya bapak Tulus Wardoyo juga memberikan bimbingan secara psikis dalam menghadapi Pandemi COVID19 ini dengan tetap berfikir positif untuk membentuk imun tubuh semakin kuat, serta memberikan anjuran amalan-amalan seperti sholat malam, dzikir, membaca bacaan ayat-ayat Al-Qur'an untuk membentuk jiwa yang lebih tenang dan mengurangi kecemasan dalam diri klien.⁷⁶

Adapun dalam pelaksanaannya bapak R. Marsudi, selaku Konselor menjelaskan bahwasannya:

“pelaksanaan *Cyber Counseling* ini memang sedikit berbeda dengan konseling face to face, *cyber counseling* ini lebih fleksibel. terdapat beberapa langkah yang dilaksanakan dalam *cyber counseling* ini sebagai berikut, pada tahap awal yang dilaksanakan yaitu membangun hubungan antara konselor dan konseli, langkah kedua yaitu pengungkapan masalah oleh klien yang kemudian diidentifikasi oleh

⁷⁶ Wawancara dengan Bapak Tulus Wardoyo, pada 16 Juni 2021

konselor, yang selanjutnya yaitu konselor memberikan berbagai metode alternative yang akan digunakan klien sesuai dengan permasalahan yang dihadapi klien, dan yang terakhir evaluasi”.⁷⁷

Selain hal tersebut Bapak Tulus Wardoyo selaku konselor menjelaskan beberapa tahapan yang dilaksanakan berdasarkan dari pelaksanaan layanan *Cyber Counseling* di LBH RUPADI setelah klien dan konselor melakukan kesepakatan sebelumnya, yaitu sebagai berikut:

“dalam pelaksanaan *Cyber Counseling* ini terdapat beberapa tahap yaitu yang *pertama*, tahap awal konseling yang dilaksanakan dengan melakukan penyambutan hangat terhadap konseli yang akan melaksanakan kegiatan konseling dalam membangun hubungan antara konselor dan konseli tentunya secara online, serta memberikan penjelasan terhadap konseli bahwasannya peran konselor untuk memahami permasalahannya dan memberikan solusi-solusi kepada konseli karena yang dapat menyelesaikan masalahnya yaitu konseli itu sendiri. Selanjutnya konselor mempersilahkan konseli mengungkapkan permasalahannya. *Kedua*, terdapat tahap pertengahan konseling yang dimana pada tahap ini permasalahan yang dialami oleh konseli mulai teridentifikasi dan konselor memberikan alternatif-alternatif dalam menuntun klien dalam menyelesaikan masalahnya. Selanjutnya terdapat *tahap akhir*, yang pada tahap ini konseli memilih alternatif-alternatif yang telah diberikan oleh konselor yang kemudian akan dilaksanakan dalam pengentasan permasalahannya, dalam tahap ini konseling dapat diakhiri apabila konseling benar-benar telah selesai. *Cyber Counseling* yang dilaksanakan LBH RUPADI ini juga terdapat teknik-teknik didalamnya seperti memberikan empati kepada klien secara verbal sebagai upaya dalam merasakan perasaan yang dialami klien saat ini sehingga konselor mendapatkan rasa kepercayaan dari klien. Selanjutnya terdapat teknik eksplorasi, memberikan nasehat, memberikan respons verbal terhadap hal-hal yang dapat membahayakan klien, memberikan informasi yang bermanfaat bagi klien, lalu teknik selanjutnya merencanakan tindakan-tindakan yang bermanfaat bagi klien, setelah semuanya dirasa telah selesai maka teknik pengakhiran dapat dilaksanakan dalam upaya mengakhiri kegiatan konseling sesuai dengan kesepakatan konselor dan klien”.⁷⁸

Penanganan dari kasus yang dialami klien RP disini konselor memberikan alternative berupa *coping stress* yang dapat diterapkan

⁷⁷ Wawancara dengan konselor bapak R. Marsudi, pada 17 Juni 2021

⁷⁸ Wawancara dengan konselor Bapak Tulus Wardoyo, pada 16 Juni 2021

oleh klien dalam mengatasi masalahnya untuk mengelola stress di masa pandemic, hal tersebut dilakukan dengan memberikan berbagai alternative kepada klien RP antara lain seperti bercerita atau berbincang dengan orang terdekat yang dapat dipercaya, selalu aktif berkomunikasi dengan orang terdekat, melakukan olahraga rutin, membatasi penggunaan media yang menyebarkan informasi yang membuat semakin cemas dan takut, selalu berfikiran positif, memperbanyak ibadah, serta kegiatan keagamaan yang positif lainnya sehingga dapat memulihkan keadaan klien menjadi lebih baik. Untuk penanganan klien GP konselor menggunakan teknik relaksasi supaya klien menjadi rileks, dengan menjadikan klien sadar tentang perasaan-perasaan rileks dengan cara mengatur nafas secara perlahan, melakukan gerakan-gerakan pemanasan pada tubuh sehingga dapat membuat rileks, serta membayangkan mengenai tempat-tempat yang indah. Sedangkan dalam penanganan klien BS disini konselor menggunakan teknik *self compassion* dalam menumbuhkan rasa kepercayaan diri pada klien BS yang awalnya memiliki tingkat stress yang tinggi akibat di PHK dari tempat kerjanya, tidak memiliki kepercayaan diri akibat pengangguran setelah diPHK, merasa dirinya gagal dan tidak memiliki semangat hidup yang ditambah dengan problem keluarga yang dihadapinya, melalui teknik *self compassion* ini konselor berusaha membantu klien dalam menumbuhkan rasa kepercayaan diri sehingga dapat mengatasi problem-problemmnya secara baik .⁷⁹

Berdasarkan dari penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwasannya layanan *cyber counseling* ini dilaksanakan dengan langkah-langkah konseling yang lebih fleksibel, metode dan media yang digunakan juga lebih memudahkan dan menjadikan proses konseling berjalan lebih baik dalam membantu masyarakat dalam

⁷⁹ Wawancara dengan konselor, 16 Juni 2021

mengatasi kecemasan maupun problem selama pandemic COVID19. Selain hal tersebut, berdasarkan dari penjelasan konselor di atas bahwa pelaksanaan layanan *cyber counseling* ini tetap menggunakan tahapan dalam konseling yang didalamnya juga terdapat beberapa teknik dalam mendukung keberhasilan proses konseling.

4. Hasil Implementasi Cyber Counseling di Masa Pandemi COVID19 Di Lembaga Bantuan Hukum Rumah Pejuang Keadilan Indonesia

Cyber Counseling yang dilaksanakan dalam upaya mengatasi kecemasan masyarakat di masa pandemic COVID19 ini mendapatkan hasil positif dari masyarakat dan mendapatkan hasil positif perubahan masyarakat dalam menghadapi kecemasan di masa pandemic COVID19.

Berikut dapat diuraikan berdasarkan dari hasil wawancara kepada konselor terhadap perubahan yang telah didapatkan berdasarkan dari implementasi *cyber counseling* yang dilaksanakan yaitu sebagai berikut:

“dengan adanya layanan *Cyber Counseling* ini banyak masyarakat yang mengapresiasi dan ikut serta dalam konsultasi permasalahannya di masa pandemic, dilihat dari banyaknya peserta yang ingin berkonsultasi dan kecemasan yang dirasakan oleh masyarakat berangsur sedikit demi sedikit mulai berkurang.”⁸⁰

Hal serupa juga disampaikan oleh klien RP yang telah melaksanakan layanan *Cyber Counseling* di LBH RUPADI, sebagai berikut:

“sebelum saya melaksanakan konseling diLBH RUPADI saya memiliki kebingungan dan kekhawatiran dalam hati saya, dimana saya bingung menghadapi pandemic COVID19 ini dan khawatir terhadap orang-orang disekitar yang tidak melaksanakan protocol kesehatan dan peraturan pemerintah, yang mungkin nantinya dapat menularkan virus kepada orang lain ataupun malah keluarga saya. Sedangkan obatnyapun belum ditemukan hingga saat ini. Setelah saya melaksanakan konseling di LBH RUPADI dengan berbagai arahan yang diberikan konselor, saya merasa lebih tenang dan tetap

⁸⁰ Wawancara dengan konselor pada 16 Juni 2021

menjalankan protocol sesuai peraturan pemerintah, saya juga dianjurkan untuk tetap berikhtiar bahwa pandemic ini akan segera berakhir dan kembali normal, sehingga saya selalu berdoa dan selalu berikhtiar kepada Allah untuk meminta hal yang terbaik dari semua ujian ini, karena Allah tidak akan memberikan ujian diluar kemampuan hambanya dan pasti ada hikmahnya dibalik semua ujian ini. Selain hal tersebut, menurut saya *cyber counseling* ini merupakan layanan yang sangat praktis dan efektif dimasa pandemic seperti saat ini karena peraturan memerintah yang mengharuskan psychal distancing dan juga kita dapat membantu pemerintah dalam memutus mata rantai penyebaran COVID19”.⁸¹

Hal serupa juga dituturkan oleh klien GP yang juga melaksanakan konseling di LBH RUPADI:

“awalnya saya memang memiliki kekhawatiran yang sangat luar biasa terhadap Pandemi COVID19 ini, dikarenakan COVID19 ini merupakan virus dengan penularan yang sangat cepat, lebih mirisnya lagi dapat mengakibatkan kematian. Sedangkan saya memiliki keluarga di Jakarta yang di mana saat itu di sana COVID19 menyebar dengan begitu cepat, dengan ke khawatiran yang berlebih membuat saya susah tidur. Kemudian saya melihat informasi, bahwasannya terdapat lembaga yang menyediakan layanan *Cyber Counseling* ini secara gratis, lalu saya memiliki keinginan untuk berkonsultasi dengan menggunakan layanan *cyber counseling* tersebut dengan harapan kecemasan saya yang mulai tidak wajar ini perlahan dapat kembali normal. Alhamdulillah setelah saya melaksanakan konsultasi dengan berbagai prosedur yang telah saya sepakati dengan pihak konselor, kecemasan saya perlahan mulai kembali normal dan saya mulai dapat tidur dengan normal kembali. Karena dalam pelaksanaan konseling tersebut saya diberikan arahan untuk melakukan relaksasi, selalu berfikir positif, mendoakan keluarga yang ada di Jakarta supaya terhindar dari berbagai macam bahaya, selain hal tersebut konselor membimbing saya untuk melaksanakan sholat malam dan dzikir, supaya saya memiliki ketenangan dalam hati dan kecemasan yang berlebihan dapat berangsur menjadi normal kembali”.⁸²

Penuturan dari klien BS yang telah melaksanakan *cyber counseling* di LBH RUPADI menyatakan bahwa:

“ pandemic COVID19 ini memang sangat berpengaruh bagi kehidupan masyarakat, terutama masyarakat yang menengah ke bawah. Dengan

⁸¹ Wawancara dengan klien RP pada 20 Juni 2021

⁸² Wawancara dengan klien GP pada 25 Juni 2021

adanya peraturan pemerintah yang menerapkan PSBB dan membatasi kegiatan sosial membuat beberapa perusahaan memangkas jumlah karyawan untuk mengurangi kerugian perusahaan. Saya termasuk salah satu karyawan yang mengalami dampak tersebut, mencari pekerjaan disituasi pandemic seperti saat ini memang sangat susah, apalagi ditambah dengan permasalahan dalam rumah tangga. Hal tersebut mengakibatkan saya menjadi stress dan rasa kepercayaan diri saya menurun karena saya sebagai kepala keluarga belum bisa memenuhi kebutuhan keluarga. Akhirnya saya menemukan adanya layanan konseling gratis di LBH RUPADI dan selanjutnya saya melaksanakan konseling tersebut. Dalam pelaksanaannya konseling menggunakan WhatsApp dan konselor menjelaskan tentang beberapa hal dalam konseling termasuk asas kerahasiaan. Setelah konselor memberikan beberapa arahan saya mencoba melaksanakannya satu persatu seperti mencoba untuk membuka bisnis kecil-kecilan dan untuk memperbaiki keharmonisan rumah tangga saya diberikan saran untuk aktif berkomunikasi, sholat berjamaah bersama di rumah, selalu berfikir positif, dan dapat mengelola stress yang saya hadapi. Adapun hasil yang saya dapatkan setelah melaksanakan saran tersebut, Alhamdulillah keadaan berangsur membaik meskipun belum sepenuhnya membaik. Karena saya sadar bahwa sebuah proses tidak ada yang instan dan harus tetap bersabar dalam menghadapi segala permasalahan maupun cobaan dari Allah SWT".⁸³

Berdasarkan dari hasil wawancara yang diperoleh, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat perubahan yang terjadi terhadap kecemasan, kebingungan, dan ketakutan pada klien yang berangsur membaik setelah melaksanakan cyber counseling di LBH RUPADI. Perubahan yang dirasakan klien yaitu mereka mulai mendapatkan ketenangan dan berangsur-angsur kepanikan maupun kecemasan dapat menjadi normal kembali. Selain hal tersebut klien juga merasa semakin dekat dengan tuhan dan lebih memperbanyak berikhtiar dalam menghadapi ujian yang diberikan oleh Allah. Seperti klien RP dan GP yang memang telah merasakan perubahan yang signifikan setelah melaksanakan layanan *Cyber Counseling* ini di LBH RUPADI. Adanya layanan *Cyber Counseling* ini memang diharapkan dapat membantu masyarakat dalam mengatasi kecemasan di masa pandemic COVID19.

⁸³ Wawancara dengan klien BS pada 23 Juni 2021

BAB IV

ANALISIS HASIL PENELITIAN

A. Analisis Implementasi *Cyber Counseling* di Masa Pandemi COVID-19 yang Dilakukan Oleh LBH RUPADI

Cyber Counseling merupakan salah satu program Lembaga Bantuan Hukum Rumah Pejuang Keadilan Indonesia, perkembangan teknologi yang modern dan adanya pandemic COVID19 menjadikan Lembaga ini tertarik untuk mengadakan layanan *Cyber Counseling* secara gratis di masa pandemic COVID19 bagi masyarakat yang membutuhkan, berbagai persoalan dan peraturan di masa pandemic seperti ini menjadikan masyarakat panic, cemas, dan ketakutan untuk keluar rumah. Maka dari itu dengan adanya *cyber counseling* ini diharapkan mampu memudahkan masyarakat untuk berkonsultasi tanpa harus bertemu secara langsung.

Cyber Counseling disebut juga sebagai *e counseling*, *online counseling*, atau *online therapy*), yang didefinisikan sebagai penyediaan konseling profesional melalui komunikasi elektronik, layanan konseling ini merupakan salah satu model pelayanan konseling yang praktis dan inovatif yang dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja.⁸⁴

Selaras dengan pemaparan diatas bahwa situasi pandemic seperti saat ini LBH RUPADI tertarik dalam memberikan layanan *Cyber Counseling* yang praktis dalam mengatasi permasalahan yang dialami oleh masyarakat. Dalam implementasi *Cyber Counseling* di Masa Pandemi yang dilaksanakan oleh LBH RUPADI ini tidak lepas dari tujuan *cyber counseling* LBH RUPADI, pelaksanaan layanan *cyber counseling* LBH RUPADI, serta implementasi permasalahan dan penanganan klien.

⁸⁴ H. Sutirna, *Bimbingan dan Konseling*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset), 2013, Hlm. 47

1. Tujuan Cyber Counseling LBH RUPADI

Adapun dalam implementasi layanan *cyber counseling* di LBH RUPADI terdapat tujuan dari layanan *Cyber Counseling* ini yang merupakan salah satu bentuk maupun upaya dalam membantu masyarakat yang membutuhkan dapat melaksanakan konseling dengan praktis tanpa harus bertemu secara langsung (*face to face*). Layanan ini memudahkan masyarakat yang membutuhkan untuk mengakses dan melaksanakan konseling tanpa adanya biaya transportasi maupun pembatasan ruang dan waktu serta tetap dapat menjaga diri untuk terhindar dari terpaparnya virus corona.

Asisten Non Litigasi LBH RUPADI menyatakan bahwa:

“tujuan layanan *cyber counseling* ini sebagai langkah dalam mengantisipasi kepanikan, kecemasan, dan stress pada masyarakat di masa pandemic COVID19”.⁸⁵

Hal serupa juga dikemukakan oleh koordinator *cyber counseling* bahwa:

“ tujuan diadakannya layanan ini sebagai wadah bagi masyarakat yang membutuhkan layanan konsultasi di masa pandemic COVID19 serta sebagai upaya dalam mendukung langkah pemerintah untuk memutus mata rantai penyebaran COVID19”.⁸⁶

Adapun beberapa tujuan umum yang ingin dicapai dalam penggunaan layanan *Cyber Counseling* yaitu sebagai berikut:

- a) Memudahkan proses konsultasi bagi individu bermasalah yang ingin menyelesaikan permasalahannya secara tepat serta fleksibel dalam waktu dan tempat pelaksanaannya
- b) Menyediakan ruang bantuan individu yang memiliki permasalahan dengan tetap memperhatikan asas kerahasiaan konseling

⁸⁵ Wawancara dengan asisten non litigasi LBH RUPADI pada 18 Juni 2021

⁸⁶ Wawancara dengan koordinator layanan cyber counseling pada 16 Juni 2021

c) Gerakan pemberdayaan dan konstruktif.⁸⁷

Berdasarkan dari hasil wawancara dengan asisten non litigasi dan koordinator layanan *Cyber Counseling* dapat diketahui bahwasannya tujuan dari *cyber counseling* ini sebagai upaya dalam membantu masyarakat dalam mengatasi kecemasan maupun problem-problem lainnya di masa pandemic COVID19, dan mendukung upaya pemerintah dalam memutus mata rantai penyebaran virus corona. Hal tersebut selaras dengan teori yang telah dipaparkan diatas bahwasannya tujuan konseling sebagai upaya dalam memudahkan masyarakat untuk berkonsultasi secara praktis dan memberikan bantuan dalam mengatasi permasalahan saat situasi pandemic seperti saat ini.

2. Pelaksanaan Layanan Cyber Counseling LBH RUPADI

Pada implementasi *Cyber Counseling* di LBH RUPADI di jelaskan bahwa dalam pelaksanaannya cyber counseling hanya dibuka pada setiap hari Senin hingga Rabu, dikarenakan terdapat lonjakan klien yang sangat banyak dan tenaga konselor yang minim menjadi salah satu alasannya. Adapun klien tersebut terdapat dari berbagai kalangan dari yang muda hingga yang tua. Dalam pelaksanaannya klien dan konselor sebelumnya harus melaksanakan perjanjian berdasarkan dari kesepakatan kedua belah pihak.

Penjelasan mengenai waktu pelaksanaan layanan *Cyber Counseling* di LBH RUPADI yang dilakukan oleh penanggung jawab program *Cyber Counseling* bahwa pelaksanaannya terstruktur. Adapun dimana pada masa pandemic ini terdapat masyarakat yang mengalami berbagai problem, sehingga peminat *cyber counseling* ini mengalami lonjakan klien yang sangat banyak, selain hal tersebut minimnya tenaga konselor di LBH RUPADI juga menjadi salah satu alasannya. Berdasarkan dari penjelasan konselor, meskipun pelaksanaan konseling menggunakan

⁸⁷ Ririn Alimuzdalifah Aisah, "*Bimbingan Dan Konseling Islam Dengan Cybercounseling Dalam Menangani Dilema Remaja Untuk Memilih Pasangan Hidup Di Tawang Sari, Taman-Sidoarjo*", Skripsi, (Surabaya: Perpustakaan IAIN Sunan Ampel, 2012), Hlm.42

media online, *Cyber Counseling* ini tetap menerapkan prinsip konseling sebagai upaya dalam menjaga kerahasiaan permasalahan klien sehingga dapat membangun rasa kepercayaan pada diri klien terhadap konselor.

Berdasarkan dari uraian di atas Carroll berpendapat bahwasannya kerahasiaan ini berhubungan dengan pengendalian informasi yang diterima dari seseorang. Dimana sebuah informasi dapat dikatakan rahasia apabila permasalahan tidak perlu diketahui pihak lain sehingga permasalahan tersebut tidak perlu disampaikan ke public. Konselor bertanggung jawab dalam menjaga kerahasiaan, guna menjaga rasa kepercayaan klien terhadap konselor dan menjamin rasa aman kepada klien.⁸⁸

Sesuai dengan pendapat Gladding; Hunainah; dan Wibowo (dalam Sutijono dan Farid,2008) mengemukakan bahwasannya adapun terdapat hal-hal dasar yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaan *Cyber Counseling* yaitu sebagai berikut:

- a) Memahami potensi dan informasi tentang konseli;
- b) Kemungkinan dalam memberikan kepedulian dan persetujuan kepada konseli saat konseling;
- c) Pemahaman tentang identitas konseli;
- d) Pemahaman tentang resiko kerahasiaan dari komunikasi online;
- e) Dan menjaga komunikasi pribadi dan menyimpan data.⁸⁹

Berdasarkan dari hasil yang diperoleh peneliti dilapangan dengan beberapa teori tersebut yang telah dikemukakan diatas terdapat kesesuaian yang signifikan berdasarkan dari penerapan asas kerahasiaan yang sesuai dengan prosedur konseling. Penerapan asas kerahasiaan tetap ada dalam layanan ini meskipun secara online, karena asas kerahasiaan sesuatu hal yang sangat penting dalam konseling.

⁸⁸ Namora Lumongga, *Memahami Dasar-Dasar Konseling dalam Teori dan Praktik*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2013), Hlm. 243

⁸⁹ Abdul Aziz Hakim, *Bunga Rampai Integrasi Keilmuan dalam menghadapi New Normal pada masa Pandemi Covid-19*, (Tulungagung: Akademia Pustaka, 2020), Hlm.57

Hasil yang diperoleh setelah melaksanakan penelitian lapangan bahwa pelaksanaan layanan *cyber counseling* juga dilaksanakan melalui beberapa langkah, yaitu konselor dan klien nantinya harus sudah terhubung dengan telephone atau internet masing-masing, sebelum konseling dimulai konselor dan klien terlebih dahulu membuat kesepakatan waktu pelaksanaan yang dapat dilakukan melalui pesan maupun obrolan whatsApp, kesepakatan waktu ini penting dilakukan supaya keduanya sama-sama terhubung satu sama lain.

Proses layanan bimbingan dan konseling berlangsung melalui internet berupa *web-site, e-mail, facebook, videoconference*, dan ide inovatif lainnya. Adapun e-mail, facebook dan ide inovatif lainnya merupakan cara baru dalam berkomunikasi secara cepat, tepat, dan efektif melalui internet. Hal ini tidak bermaksud untuk menggantikan konseling *face to face* akan tetapi *cybercounseling* ini dapat dijadikan alternative dalam melaksanakan konseling jarak jauh tanpa bertemu konselor secara langsung untuk memecahkan masalahnya.⁹⁰

Berdasarkan dari data yang diperoleh lapangan dengan teori, dapat disimpulkan bahwasannya pelaksanaan *cyber counseling* ini memang melalui internet, yang dimana diLBH RUPADI menggunakan WhatsApp sebagai alat perantara dalam pelaksanaan konseling di masa pandemic ini dengan melakukan berbagai persiapan dalam mendukung keberhasilan konseling.

3. Bentuk Permasalahan dan Penanganan Klien

Berdasarkan dari deskripsi yang telah peneliti paparkan dari hasil yang diperoleh berdasarkan wawancara dengan konselor dan klien, maka dapat diketahui berbagai macam bentuk permasalahan yang dialami masyarakat di masa pandemic COVID19 kebanyakan berupa kecemasan. WHO (2020) mengemukakan bahwa berbagai kondisi yang terjadi pada masa pandemic COVID19 ini memberikan berbagai dampak psikologis

⁹⁰ Mamat Supriatna, *Bimbingan dan Konseling Berbasis Kompetensi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada), 2011, hlm.109

kepada masyarakat. Hal tersebut diakibatkan karena pandemic yang terjadi selama masa krisis. Nevid, Ratus, & Greene (2018) mengemukakan bahwa Kecemasan merupakan kondisi umum yang bersumber dari ketakutan atau perasaan yang tidak nyaman. Adapun berbagai tanda gejala terhadap kecemasan yaitu mencakup gejala fisik, perilaku, maupun kognitif atau psikis. Goodwin, Gaines, Myers, & Neto (2011) mengemukakan bahwa setiap orang memiliki kecemasan yang berbeda-beda tergantung faktor-faktor terkait. Berbagai faktor tersebut termasuk faktor demografi yang dapat mempengaruhi kecemasan mengenai pandemic.⁹¹

Serangan kecemasan yang berulang atau kepanikan seiring dengan kegugupan, disebut gangguan kepanikan. Serangan tersebut sering dikaitkan dengan perasaan terhadap sesuatu yang akan terjadi seperti malapetaka. Gangguan kecemasan ini dapat terjadi secara lambat dengan perasaan tegang seta rasa gugup yang tidak menyenangkan, atau dapat muncul secara tiba-tiba dengan gangguan kecemasan yang akut. Kebanyakan orang mengemukakan bahwa kepanikan sebagai suatu perasaan yang aneh, ganjil, ataupun rasa takut yang seolah-olah akan terjadinya sesuatu yang buruk.⁹²

Hal tersebut diperkuat dengan penjelasan beberapa klien yang telah melaksanakan *Cyber Counseling* di LBH Rupadi bahwasannya rata-rata permasalahan yang dihadapi klien berupa kecemasan maupun kepanikan yang terjadi selama masa pandemic COVID19 yang mengakibatkan beberapa dampak pada masalah fisik, psikis, maupun ekonomi masyarakat yang berkelanjutan apabila tidak segera ditangani. Seperti klien RP yang mengemukakan bahwasannya RP memiliki kekhawatiran apabila dia dan keluarganya tertular masyarakat yang tidak mematuhi protocol kesehatan. Selain itu juga penuturan dari klien GP

⁹¹ Didik Haryadi Santoso dan Awan Santosa, *COVID-19 DALAM RAGAM TINJAUAN PERSPEKTIF*, (D.I.Yogyakarta: MBridge Press,2020), Hlm. 139

⁹² Savitri Ramaiah, *Kecemasan. Bagaimana Mengatasi Penyebabnya*, (Jakarta: Pustaka Populer Obor, 2003) Hlm. 15-17

yang memiliki kecemasan yang berlebihan terhadap keluarganya di luar kota akibat ganasnya COVID19, akibat kecemasan tersebut mengakibatkan klien GP susah untuk tidur. Adapun masalah keluarga dan masalah ekonomi yang dihadapi oleh klien BS yang mengakibatkan dirinya semakin stress dalam menghadapi pandemic COVID19 ini.

Berdasarkan dari penjelasan teori diatas yang dikuatkan dengan pemaparan dari klien, bahwasannya masa pandemic ini memang dapat memunculkan berbagai dampak secara fisik maupun psikis, dimana dimasa pandemic ini kehidupan dibatasi dengan berbagai peraturan yang bertolak belakang sebagai makhluk sosial, seperti halnya pembatasan sosial, pembatasan kegiatan masyarakat, peraturan untuk berdiam diri di rumah, belum jika terdapat informasi yang belum jelas kebenarannya yang dapat membuat masyarakat gelisah dan cemas, yang dimana hal-hal tersebut dapat memicu terhadap masalah kecemasan, ketakutan, permasalahan ekonomi yang menurun, serta lain sebagainya. Selain itu, faktor demografi dimasa pandemic ini juga sangat berpengaruh.

LBH RUPADI dalam pemberian layanan *cyber counseling* ini membantu penanganan masalah yang dialami masyarakat dengan menggunakan tahap konseling pada umumnya seperti tahap awal, tahap pertengahan, dan tahap akhir. Akan tetapi dengan *cyber counseling* ini pelaksanaannya lebih fleksibel dengan penggunaan media online tanpa harus bertemu secara langsung. Selain itu dalam *cyber counseling* ini dalam beberapa penanganan permasalahan klien menggunakan konseling islam yang berlandaskan Al-Qur'an dan Sunnah Rasul. Adapun Al-Qur'an dan Sunnah Rasul tersebut dapat dikaitkan sebagai landasan ideal dan konseptual Bimbingan dan Konseling Islam, yang dalam pengembangannya juga dibutuhkan landasan yang bersifat filsafat dan keilmuan. Al-Qur'an disebut juga dengan landasan "*naqliyah*" sedangkan

landasan lain yang digunakan dalam Bimbingan Konseling Islam yang bersifat “*aqliyah*”.⁹³

Sebagaimana firman Allah dalam Al-Qur’an Surat Ali Imran ayat 104, yaitu sebagai berikut:

وَلْتَكُنْ مِنْكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ
عَنِ الْمُنْكَرِ ۗ وَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ ۖ

Artinya: “ Dan hendaklah ada di antara kamu segolongan umat yang menyeru kepada kebijakan, menyuruh kepada yang ma’ruf an mencegah dari yang munkar. Dan merekalah orang-orang yang beriman”(QS. Ali Imran: 104).⁹⁴

Berdasarkan dari Surat Ali Imron Ayat 104, maka dapat dijelaskan bahwasannya Allah SWT memerintahkan kita untuk mengajak orang lain berbuat kebaikan dan menempuh jalan yang ma’ruf, dan menjauhi segala sesuatu yang dapat membawa kita kepada kemungkaran. Adapun nilai yang terkandung dalam QS. Ali Imron ayat 104 tersebut merupakan bentuk dalam ajakan kebaikan untuk menjauhkan perbuatan mungkar yang dapat memicu kemadhorotan.

Sebagai upaya membantu masyarakat, dalam pelaksanaan layanan *cyber counseling* di LBH RUPADI tetap menggunakan berbagai tahap yang terdapat dalam konseling seperti yang dijelaskan oleh konselor di LBH RUPADI dimana tahapannya berupa tahap awal, tahap pertengahan, dan tahap akhir yang disetiap tahap *cyber counseling* di LBH RUPADI dalam pelaksanaannya terdapat teknik-teknik yang mendukung pelaksanaan konseling seperti eksplorasi, memberikan empati secara verbal kepada klien dalam membangun rasa nyaman dan kepercayaan kepada konselor,

⁹³ Saerozi, *Pengantar Bimbingan & Penyuluhan Islam*, (Semarang: CV Karya Abadi Jaya, 2015), Hlm.50

⁹⁴ Al-Qur’an dan Terjemahnya dilengkapi Tajwid Warna, (Depok: CV. Rabita, 2016),Hlm.

memberikan nasehat, memberikan arahan-arahan kepada klien dalam merencanakan tindakan selanjutnya dalam upaya memecahkan permasalahannya, perlu diketahui bahwasannya semua teknik tidak dapat diterapkan dalam pelaksanaan konseling secara online karena adanya pembatasan jarak secara fisik. Namun hal ini tidak menjadi permasalahan yang cukup serius dalam pemberian layanan *cyber counseling*.

Dalam konseling memerlukan keterampilan yang harus dikuasai oleh konselor profesional, dimana seorang konselor yang efektif harus mampu merespons konseli/klien sesuai dengan keadaan klien pada saat itu. Pada umumnya, para ahli membagi tahapan konseling dalam tiga tahap yaitu: *Pertama*, tahap awal konseling; *kedua*, tahap pertengahan; *ketiga*, tahap akhir konseling. Adapun dalam tahap awal terdapat berbagai teknik didalamnya seperti penyambutan, structuring, empati, opening, pertanyaan terbuka, pertanyaan tertutup, menangkap pesan utama. Selain itu dalam tahap pertengahan terdapat beberapa teknik di dalamnya yaitu eksplorasi, memberikan nasehat, memberikan respons verbal, memberikan informasi. Begitupun dalam tahap akhir memiliki teknik-teknik didalamnya seperti merencanakan dan melaksanakan pengakhiran konseling.⁹⁵

Teknik konseling diterapkan juga dalam mengatasi permasalahan yang dialami klien dimana dalam masa pandemic seperti saat ini yang menyebabkan rasa takut dan khawatir yang berlebihan sehingga berfikir yang tidak rasional, memiliki pikiran negative, terpengaruhi berita yang tidak benar, mudah stress dan lain sebagainya. Sehingga beberapa teknik konseling digunakan dalam mengatasi berbagai problem klien untuk membentuk jiwa yang positif. Seperti penerapan *copping stress* pada klien RP, dimana terdapat 8 strategi yang umumnya digunakan antara lain sebagai berikut:

1) Konfrontasi

⁹⁵ Anila Umriana, *Pengantar Konseling: PENERAPAN KETERAMPILAN KONSELING DENGAN PENDEKATAN ISLAM*, (Semarang: CV. Karya Abadi Jaya, 2015), hlm. 77-111

- 2) Mencari dukungan sosial
- 3) Merencanakan pemecahan masalah dikaitkan dengan *problem focused coping*
- 4) Control diri
- 5) Membuat jarak
- 6) Penilaian kembali secara positif
- 7) Penerimaan tanggung jawab
- 8) Lari atau penghindaran.

WHO merumuskan strategi dalam menghadapi stress selama masa pandemic COVID19 sebagai berikut:

- a. Ketika merasa sedih, cemas, tertekan dan marah mencobalah bercerita dengan orang terdekat yang dapat dipercaya, sehingga dapat mengurangi perasaan yang tidak nyaman.
- b. Dengan berdiam diri dirumah di masa pandemic COVID19 ini disarankan untuk tetap berolahraga, mengkonsumsi makanan yang bergizi, menjaga pola tidur yang baik, melakukan interaksi dengan orang-orang tersayang dirumah.
- c. Mencari fakta-fakta atau info terpercaya dalam melakukan tahap pencegahan yang tepat dan menghindari info yang tidak valid dan kredibel.
- d. Mengoptimalkan kemampuan diri dalam mengelola emosi.⁹⁶

Nurusalam menyebutkan bahwasannya terdapat tiga coping stress yang dapat dilakukan dalam mengatasi stress, yaitu sebagai berikut:

1. Pemberdayaan Sumber Daya Psikologis (Potensi Diri), seperti berfikiran positif terhadap dirinya sendiri, kontrol diri, *looking for silver lining* dimana kehidupannya dikendalikan oleh nasib

⁹⁶ Moh. Muslim, *MANAJEMEN STRESS PADA MASA PANDEMI COVID19*, Jurnal Manajemen Bisnis, Vol. 23 No. 2/ 2020, Hlm.199-200

dan keberuntungan dari luar, sehingga pasien dapat mengambil hikmah dari sakitnya.

2. Terapi Kognitif, dalam menghadapi situasi stress, secara rasional respons individu adalah dengan menghadapi dengan terus terang, mengabaikan, serta menanamkan kepercayaan pada dirinya bahwa semuanya akan berakhir dengan tetap menggantungkan semua permasalahannya dengan kegiatan spiritual dan mendekatkan diri dengan sang pencipta dalam memperoleh hikmah dari setiap kejadian hidup.
3. Teknik Perilaku, dimana beberapa individu melakukan berbagai kegiatan yang bermanfaat dalam menunjang kesembuhannya.⁹⁷

Pemaparan beberapa pendapat diatas bahwa terdapat berbagai teknik maupun strategi coping stress yang dapat dilakukan dalam menangani permasalahan dimasa pandemic seperti saat ini.

Penanganan pada klien GP disini menggunakan teknik relaksasi, dimana klien dilatih untuk rileks dalam menghadapi situasi dan kondisi yang menyebabkan timbulnya permasalahan pada dirinya dengan cara melatih pernafasan untuk tetap rileks, lalu melupakan sejenak permasalahannya dengan membayangkan hal-hal indah yang dapat membuat dirinya menjadi tenang.

Gardner (2002) menjelaskan mengenai latihan relaksasi yang dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- a) *Abdominal Breathing*, dengan menghela nafas dengan mata terpejam dan menenangkan pikiran, yang dilakukan berulang-ulang hingga merasakan rileks

⁹⁷ Ema Hidayanti, STRATEGI COPING STRESS PEREMPUAN DENGAN HIV/AIDS, SAWWA Volume 9 Nomor 1 Oktober 2013, Hlm. 95-96

- b) *Progressive Muscle Relaxation*, teknik relaksasi yang dilakukan ini dengan melibatkan dan menggerakkan beberapa komponen otot dan bagian spesifik tubuh seperti, kepala, lengan, bahu, dan bagian tubuh lainnya.
- c) *Simulation Contraction*, konsepnya sama pada *Progressive Muscle Relaxation*, akan tetapi dilakukan dengan waktu yang lebih singkat dengan gerakan simultan.
- d) *Cue-controlled Relaxation*, dengan mengkombinasikan Abdominal Breathing dengan sugesti-sugesti verbal yang dapat menimbulkan ketenangan.
- e) *Visualizing*, melalui ini klien membayangkan atau secara langsung membuat tempat yang nyaman, dengan suasana, warna, maupun aroma yang dapat menenangkan.
- f) *Peaceful Scenes*, mendatangi langsung tempat yang dapat membuat rileks, seperti danau, pantai, gunung dan lain sebagainya.

Adapun tujuan dari relaksasi tersebut untuk melegakan stress atau kecemasan yang dialami oleh klien, membuat klien menjadi rileks, membantu individu untuk dapat mengontrol diri dan memfokuskan perhatian sehingga individu tersebut dapat mengambil respon yang tepat pada saat berada dalam situasi menegangkan. Selain itu juga terdapat manfaat pada teknik relaksasi ini antara lain yaitu memberikan ketenangan batin bagi individu; mengurangi rasa cemas, khawatir, dan gelisah; mengurangi tekanan dan ketegangan jiwa; membentuk kesehatan mental yang lebih baik; meningkatkan daya berfikir yang logis; meningkatkan rasa optimis; dan lain sebagainya.⁹⁸

Teknik *self compassion* juga digunakan pada penanganan klien BS dalam membantu klien BS mengatasi permasalahannya, dimana konselor

⁹⁸ Zakki Nurul Amin, *Portofolio Teknik-Teknik Konseling (teori dan contoh aplikasi penerapan)*, Jurusan Bimbingan dan Konseling Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Semarang: 2017, Hlm. 15-17

memberikan strategi alternatif-alternatif yang dapat dilakukan klien dalam menumbuhkan rasa percaya diri dan mengatasi stress.

Menurut Hakim dalam (Mufarohah,2013), menumbuhkan rasa percaya diri dan proposional harus dimulai dari diri individu sendiri. Adapun beberapa cara yang dapat dilakukan terhadap individu yang memiliki krisis kepercayaan diri, antara lain membangkitkan rasa kemauan yang keras, membiasakan berfikir positif, membiasakan untuk berinisiatif, mau belajar dari kegagalan, tidak mudah menyerah, membangun pendirian yang kuat, bersifat kritis dan objektif, pandai membaca situasi.⁹⁹

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pemaparan teori diatas pelaksanaan *cyber counseling* dalam upaya penanganan permasalahan yang dialami masyarakat dengan tetap menggunkan dan mengacu terhadap tahapan dan teknik yang pada umumnya dilasanakan dalam konseling, namun dalam konseling online (*cyber counseling*) teknik-teknik umum maupun khusus tidak secara penuh digunkan seperti konseling *face to face* (offline), selain itu pelaksanaan *cyber counseling* ini juga didukung dengan teknik-teknik yang memberikan strategi-strategi di dalamnya yang dapat diterima oleh klien dalam mengatasi persoalannya.

4. Hasil Implementasi *Cyber Counseling* di Masa Pandemi COVID19 di Lembaga Bantuan Hukum Rumah Pejuang Keadilan Indonesia

Cyber Counseling di Masa Pandemi COVID19 di LBH RUPADI ini mendapatkan respons positif dengan adanya perubahan yang signifikan dari klien yang telah melaksanakan layanan *cyber counseling*. Menurut bapak Tulus Wardoyo selaku konselor di LBH RUPADI menyatakan bahwa permasalahan dan kecemasan yang dihadapi klien berangsur-angsur membaik. Selain hal itu juga dipaparkan dari klien yang telah

⁹⁹Dhimas Ary Panca Prastya dkk, *Tingkat Self Comapssion Mahasiswa Program Studi Bimbingan dan Konseling Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas PGRI Banyuwangi Pada Masa Social Distancing Pandemi COVID19*, Vol.9 No.1 Tahun 2020, Hlm.94-96

melaksanakan layanan *cyber counseling* di masa Pandemi COVID19 di LBH RUPADI bahwa setelah melaksanakan layanan *cyber counseling* klien berangsur dapat menyelesaikan masalahnya dengan baik dan tingkat kecemasan yang dialami berangsur kembali normal.

Pernyataan diatas selaras dengan pernyataan klien yang melaksanakan *cyber counseling* di masa Pandemi COVID19 yang telah merasakan perubahan positif yaitu sebagai berikut:

Pertama, Klien RP yang awalnya memiliki kecemasan yang berlebih terhadap penulran COVID19 berangsur mengalami penurunan kecemasan, dimana RP selalu berdo'a dan berikhtiar kepada Allah pasti Pandemi ini akan segera berakhir, dan hal ini tidak luput untuk tetap menaati protokol kesehatan dan peraturan pemerintah sebagai ikhtiar kepada Allah.

Kedua, klien GP menunjukkan perubahan yang signifikan yang awalnya klien GP memiliki kecemasan dan kekhawatiran terhadap keluarganya di Ibu Kota apabila terjangkit bahayanya COVID19, yang dimana kecemasan ini memberikan efek susah tidur kepada klien GP. Setelah melaksanakan *cyber counseling* di LBH RUPADI dengan berbagai bimbingan dan solusi yang diberikan oleh konselor seperti anjuran sholat tahajud dan dzikir, berangsur-ngsur klien GP dapat mengatasi kecemasannya sehingga dapat kembali normal.

Ketiga, Klien BS yang memiliki masalah ekonomi dan keluarga setelah melaksanakan solusi yang diberikan dari konselor untuk membuka bisnis kecil-kecilan, memperbanyak komunikasi dengan keluarga dan mengajak untuk sholat berjamaah bersama keluarga. BS merasakan perubahan yang berangsur-angsur membaik, meskipun belum membaik seutuhnya.

Pelaksanaan *cyber counseling* ini konselor mendampingi klien dengan memberikan dukungan dan alternative pemecahan masalah hingga klien merasakan perubahan dan mendapatkan kepuasan dalam mencapai perubahan. Sehingga setelah tercapainya perubahan pada klien diharapkan

klien dapat mengatasi secara mandiri permasalahan yang sama terjadi lagi dengan menerapkan beberapa teknik yang telah diberikan oleh knselor.

Menurut Harry Firman (1987) menyatakan bahwa keefektifan suatu kegiatan dapat ditandai dengan ciri-ciri sebagai berikut:

- 1) Berhasil mengantarkan seseorang/klien dalam mencapai tujuan-tujuan intruksional yang telah ditentukan
- 2) Memberikan pengalaman kegiatan yang atraktif, yang melibatkan klien secara aktif sehingga menunjang pencapaian tujuan intruksional
- 3) Memiliki sarana-sarana penunjang dalam proses kegiatan, sehingga dapat tercapainya tujuan seperti yang diharapkan.¹⁰⁰

Berdasarkan dari hasil implementasi *cyber counseling* yang diperoleh peneliti dilapangan dengan teori yang dicantumkan diatas bahwa *cyber counseling* ini memilik kefektifan dalam membantu permasalahan klien di masa pandemic COVID19 dengan terlihatnya perubahan pada klien yang semula kurang baik berangsur menjadi lebih baik setelah melaksanakan *cyber counseling* di LBH RUPADI.

B. Analisis Fungsi Bimbingan dan Konseling Islam dalam Pelaksanaan *Cyber Counseling* di LBH RUPADI di Masa Pandemi COVID-19

Berdasarkan dari implementasi *Cyber Counseling* di masa pandemic COVID19 di LBH RUPADI, konseling yang dilaksanakan juga terdapat penerapan Bimbingan dan Konseling islam di dalamnya. Adapun Bimbingan dan Konseling Islam merupakan sebuah bantuan yang diberikan kepada konseli yang sedang mengalami permasalahan supaya konseli mampu memecahkan masalah yang dialaminya. Adapun pemberian bantuan yang diberikan menerapkan pendekatan agama islam yang tentunya didalamnya berlandaskan Al-Qur'an dan Hadits. Adapun tujuan dari Bimbingan dan Konseling Islam yaitu membantu individu mewujudkan dirinya sebagai

¹⁰⁰ Herry Firman, *Ilmu dan Aplikasi Pendidikan Bagian III*, (Bandung: PT Impereal Bhakti Utama, 2007), Hlm 53

manusia yang seutuhnya supaya mencapai kebahagiaan di dunia maupun di akhirat.¹⁰¹

Menurut Aunur Rahim Faqih adapun fungsi bimbingan dan konseling islam meliputi:

- 1) Pencegahan (*Preventif*), yaitu membantu konseli sebagai upaya menjaga atau mencegah supaya tidak menimbulkan masalah lagi bagi dirinya.
- 2) Pemecahan (*Kuratif*), yaitu membantu konseli dalam memecahkan masalah yang sedang dihadapi atau dialaminya.
- 3) Perbaikan (*Preservatif*), yaitu membantu konseli untuk menjaga dan terus mengembangkan potensinya supaya problem yang sama tidak terjadi lagi.
- 4) Pengembangan (*Development*), yaitu membantu konseli supaya potensi yang telah disalurkan dapat berkembang menjadi lebih baik dan konseli dapat mengembangkan potensinya dalam menyelesaikan masalahnya secara mandiri.¹⁰²

Berikut beberapa fungsi dalam Bimbingan Konseling Islam yang terdapat pada layanan *cyber counseling* di LBH RUPADI:

- 1) Bimbingan berfungsi *preventif* atau sebagai pencegahan, melalui fungsi ini konselor memberikan bimbingan kepada klien tentang hal-hal yang dapat menghindarkan dari fikiran atau kegiatan yang dapat membahayakan klien. Dalam kasus yang dialami oleh klien yang melaksanakan *cyber counseling* di masa pandemic yaitu rata-rata klien mengalami kecemasan dan ketakutan terhadap COVID19. Melalui *cyber counseling* ini konselor memberikan bimbingan berupa pemahaman terhadap informasi maupun pencegahan COVID19 yang semestinya dilaksanakan dengan tetap berfikir positif dan mampu memilih informasi yang benar, serta mentaati peraturan pemerintah supaya hal-hal yang dikhawatirkan tidak terjadi. Selain hal tersebut konselor juga menganjurkan klien untuk selalu berdoa

¹⁰¹ Annur Rahim Faqih, *Bimbingan dan Konsling Dalam Islam*, (Yogyakarta: UII Press, 2001), Hlm.35

¹⁰² Aunur Rahim Faqih, *Bimbingan Konseling Dalam Islam*, (Yogyakarta: UII Press, 2001), Hlm.37

dan berikhtiar dalam menghadapi ujian yang sedang di berikan Allah. Fungsi pencegahan ini diterapkan dalam penanganan kasus pada klien RP dan GP. Dimana pada penanganan klien RP dan GP konselor memberikan pemahaman informasi dalam upaya mencegah tertularnya COVID-19 dengan tetap mentaati protocol kesehatan karena memang permasalahan klien RP dan GP ini memiliki ketakutan yang berlebihan terhadap penularan COVID19, selain itu juga klien diberikan pemahaman strategi-strategi yang dapat diterapkan dalam mengatasi stress.

- 2) Konseling berfungsi *kuratif* atau korektif, melalui fungsi ini konselor memberikan bantuan berupa pelayanan kepada klien dalam mengentaskan masalahnya, dalam hal ini konselor hanya memberikan alternatif-alternatif yang dapat diterima oleh klien dalam memecahkan masalahnya. Hal yang dilakukan konselor yaitu mengidentifikasi masalah klien yang dihadapi oleh konseli di masa pandemic COVID19, selanjutnya konselor memberikan kekuatan dan kepercayaan kepada konseli dalam pengentasan masalahnya supaya tetap optimis dan percaya diri terhadap kemampuan yang ada pada diri klien. Fungsi ini teradapat dalam penanganan kasus yang dialami klien BS dengan memberikan alternative penyelesaian masalah berupa meningkatkan optimisme dalam pembentukan *self compassion* pada klien BS sehingga klien memiliki rasa kepercayaan diri untuk dapat melangkah menuju kehidupan yang lebih baik sehingga dapat menerima segala takdir yang diberikan oleh Allah secara ikhlas, serta tetap optimis dalam menghadapi berbagai ujian yang diberikan oleh Allah.
- 3) Bimbingan Konseling sebagai *preservative*, melalui fungsi ini konselor memberikan alternatif bantuan dalam mengarahkan klien dalam memecahkan masalahnya yaitu dengan bimbingan rohani berupa sholat malam (tahajud), dzikir, membaca ayat-ayat Al-Qur'an, dan lain sebagainya. Upaya ini diberikan dalam upaya mengatasi kecemasan klien dan untuk berikhtiar terhadap takdir Allah. Dapat dijelaskan bahwasannya sholat tahajud dapat menjadi terapi dalam mengatasi kecemasan ataupun terapi kesehatan mental, karena dalam sholat tahajud disamping

mempunyai makna normative sebagai ibadah tambahan dan dapat menghapus dosa, sholat tahajud juga secara praktis dapat mempunyai makna terapeutik berupa ketenangan dan dapat menghindarkan dari penyakit jasmaniah maupun rohani.¹⁰³

Selain manfaat tahajjud tersebut, dzikir juga memiliki manfaat yang luar biasa dalam mengatasi kecemasan. Para ahli pengobatan dan kesehatan spiritual berpendapat bahwasannya berdzikir maupun berdo'a dapat mencapai ketenangan maupun ketentraman batin yang dapat berdambak baik terhadap organ-organ tubuh dan saraf. Saraf yang tenang dan rileks akan membuat sirkulasi darah menjadi lebih baik dan lancar sehingga dapat meningkatkan kemampuan tubuh untuk menyembuhkan diri sendiri (*self healing*). Dengan berdzikir tubuh akan memiliki kemampuan dalam menangkal berbagai serangan penyakit, serta memberikan efek ketenangan dan ketentraman batin dari berdzikir.¹⁰⁴

Fungsi ini diterapkan dalam penanganan kasus klien RP dan GP dimana alternative berupa bimbingan keagamaan yang telah dijelaskan diatas bermanfaat dalam mengatasi kecemasan dan ketakutan yang dialami oleh klien RP dan GP sehingga kecemasan menurun. Dalam penanganan klien BS melalui fungsi ini konselor memberikan alternative berupa sholat malam, memperbanyak berdzikir, memperbanyak muhasabah kepada Allah dalam upaya menentramkan jiwa dan belajar dalam membentuk jiwa yang ikhlas dalam menghadapi ujian dari Allah.

- 4) Bimbingan konseling berfungsi sebagai *developmental* atau pengembangan. Dalam fungsi ini klien yang telah menunjukkan peningkatan dan menunjukkan perubahan kearah yang lebih baik diharapkan mampu mengembangkan potensi yang terdapat pada diri klien serta mampu mengembangkan kemampuan dalam mengantisipasi secara mandiri hal-hal yang mungkin dapat terjadi kembali di masa yang akan

¹⁰³ Moh Sholeh, *Terapi Shalat Tahajjud*, (Jakarta: PT.Mizan Publika, 2007), Hlm.2

¹⁰⁴ In'amuzzahidin Masyhudi, Nurul Wahyu Avitasari, *Berdzikir dan Sehat Ala Ustadz H. Hariyono Menguak Pengobatan Penyakit sengan daya Terapi Dzikir*, (Semarang: Syifa Press, cet.I, 2006),Hlm. 47

datang. Fungsi ini diterapkan dalam penanganan klien RP, GP, dan BS sebagai upaya dalam mengembangkan klien kearah yang lebih baik dengan memberikan dorongan-dorongan dan empati yang lebih kepada klien terhadap kemampuan dalam menyelesaikan masalahnya secara baik, sehingga klien dapat meminimalisir masalah yang sama terjadi kembali.

Berdasarkan dari penjelasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwasannya implementasi *Cyber Counseling* di Masa Pandemi COVID19 di LBH RUPADI Semarang dalam pelaksanaannya umumnya menggunakan teori-teori Bimbingan dan Konseling, namun apabila dikaji lebih lanjut Bimbingan dan Konseling Islam diterapkan dalam layanan *Cyber Counseling*. Bimbingan Konseling Islam jika dilihat dari fungsinya terdapat empat fungsi yang dapat diterapkan dalam layanan *Cyber Counseling*. Adapun fungsi-fungsi Bimbingan dan Konseling Islam itu sendiri sebagai berikut; fungsi preventif, fungsi kuratif, fungsi preservative, dan fungsi developmental. Dimana dalam pelaksanaan cyber counseling di LBH RUPADI semua fungsi tercakup didalamnya sebagai upaya dalam membantu klien mengatasi permasalahannya untuk menuju kehidupan yang lebih baik di dunia maupun di akhirat. Pelaksanaan layanan cyber counseling di LBH RUPADI ini dapat dikatakan berhasil dalam mebantu masyarakat di masa pandemic COVID19, hal tersebut dapat dilihat dari tingkat keberhasilannya berdasarkan dari banyaknya peminat cyber counseling LBH RUPADI serta berdasarkan pemaparan klien yang telah mengalami perubahan kearah yang lebih baik dari pada sebelumnya.

Melalui beberapa fungsi yang terdapat pada bimbingan dan konseling islam ini juga membantu konselor di LBH RUPADI dalam menangani klien dengan baik sesuai dengan tuntunan agama, dimana selain mengatasi permasalahan klien juga insyaallah dapat menambah pahala bagi klien.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian mengenai Implementasi *Cyber Counseling* di Masa Pandemi COVID19 di Lembaga Bantuan Hukum Rumah Pejuang Keadilan Indonesia (Analisis Fungsi Bimbingan dan Konseling Islam), maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Implementasi *Cyber Counseling* di Masa Pandemi COVID19 yang dilaksanakan di LBH RUPADI Semarang merupakan salah satu program yang LBH RUPADI dalam memberikan layanan konseling untuk masyarakat yang membutuhkan di masa pandemic COVID19 yang dilaksanakan secara online tanpa harus bertemu dengan konselor secara langsung. *Cyber counseling* yang dilaksanakan di LBH RUPADI bertujuan untuk membantu masyarakat yang membutuhkan dalam menghadapi permasalahan di masa pandemic COVID19 dan memberikan layanan praktis dalam konseling. Pelaksanaan layanan *cyber counseling* dibuka setiap hari senin sampai rabu dan dalam pelaksanaannya menggunakan media layanan internet berupa WhatsApp. Bentuk permasalahan yang dialami oleh klien yang telah melaksanakan layanan ini berupa permasalahan ekonomi, ketakutan dan kecemasan yang berlebih selama pandemi COVID19. Dalam penanganannya layanan *cyber counseling* ini tetap menggunakan tahan-tahapan konseling dan teknik-teknik konseling pada umumnya, Akan tetapi dalam *cyber counseling* ini semua teknik tidak dapat diterapkan layaknya konseling secara *face to face*. Adapun beberapa teknik yang digunakan dalam penanganan klien yaitu teknik *copping stress* yang diterapkan dalam penanganan klien RP, teknik relaksasi yang digunakan dalam penanganan klien GP dalam mengatasi kecemasan berlebihan yang dialaminya, serta teknik *self compassion* yang

digunakan dalam penanganan klien BS dalam membentuk jiwa yang percaya diri sehingga dapat membaca dan mengatasi situasi yang kurang baik. Berdasarkan dari hasil implementasi *cyber counseling*, didapatkan hasil bahwa klien mengalami perubahan kearah yang lebih baik setelah melaksanakan *cyber counseling* di LBH RUPADI.

2. Hasil analisis fungsi bimbingan dan konseling islam terhadap implementasi *cyber counseling* di masa pandemic COVID19 di LBH RUPADI menunjukkan bahwa dalam pelaksanaannya layanan ini selaras dengan fungsi bimbingan dan konseling islam yang menerapkan empat fungsi diantaranya yaitu sebagai berikut, fungsi preventif, fungsi kuratif, fungsi preservative, dan fungsi developmental. Analisis fungsi *preventif* terdapat dalam penangan klien RP dan GP melalui fungsi tersebut meliputi konselor memberikan bimbingan berupa pemahaman terhadap informasi maupun pencegahan COVID19 yang semestinya dilaksanakan dengan tetap berfikir positif dan mampu memilih informasi yang benar, serta mentaati peraturan pemerintah supaya hal-hal yang dikhawatirkan tidak terjadi. Analisis fungsi *kuratif*, melalui fungsi ini yang digunakan dalam penanganan kasus klien BS konselor memberikan bantuan berupa pelayanan kepada klien dalam mengentaskan masalahnya, dalam hal ini konselor hanya memberikan alternatif-alternatif yang dapat diterima oleh klien dalam memecahkan masalahnya. Analisis fungsi *preservative*, Melalui fungsi ini yang terdapat pada penangan klien RP dan GP konselor memberikan alternatif bantuan dalam mengarahkan klien dalam memecahkan masalahnya yaitu dengan bimbingan rohani berupa sholat malam (tahajud), dzikir, membaca ayat-ayat Al-Qur'an, dan lain sebagainya. Upaya ini diberikan dalam upaya mengatasi kecemasan klien dan untuk berikhtiar terhadap takdir Allah. Analisis fungsi *developmental*, dalam fungsi ini klien RP, GP, dan BS setelah menunjukkan peningkatan dan menunjukkan perubahan kearah yang lebih baik diharapkan mampu mengembangkan potensi yang terdapat pada diri klien serta mampu

mengembangkan kemampuan dalam mengantisipasi secara mandiri hal-hal yang mungkin dapat terjadi kembali di masa yang akan datang.

B. Saran

Peneliti menyadari bahwasannya dalam penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu peneliti berharap kepada peneliti selanjutnya dapat menyempurnakan hasil penelitian ini yang tentunya merujuk terhadap hasil penelitian yang sudah ada, dengan harapan supaya penelitian selanjutnya dapat menjadi lebih baik.

Setelah diadakannya penelitian mengenai implementasi *cyber counseling* di masa pandemic COVID19 di LBH RUPADI Kota Semarang, dalam upaya untuk meningkatkan kalitas layanan *cyber counseling* di LBH RUPADI, maka penulis bermaksud memberikan saran sebagai berikut:

1. Meningkatkan pelayanan *cyber counseling* dengan adanya program kerja yang lebih terarah, sehingga tujuan dalam pelaksanaan layanan *cyber counseling* lebih efektif dan efisien dalam membantu memberikan layanan konseling kepada masyarakat.
2. Mermpbaiki arsip-arsip keadministrasian yang berkaitan dengan pelakasnaan proses layanan *cyber counseling* yang telah dilaksanakan, dan data klien yang telah melaksanakan proses *cyber counseling*.
4. Perlu adanya dukungan dari semua pihak terhadap adanya pelaksanaan layanan *cyber counseling* ini.
5. Peningkatan sarana dan prasarana dalam mendukung pelaksanaan program layanan *cyber counseling*.

C. Penutup

Teriring atas rasa syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat, rahmat, serta karunianya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat kelulusan jenjang Strata .I. (S1). Penulis meyakini bahwasannya masih adanya banyak kekurangan dalam penelitian ini, baik dari segi penulisan maupun isinya.

Maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi kemajuan dimasa mendatang.

Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada seluruh pihak yang telah mendukung dan membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Atas bantuan merekalah skripsi ini akhirnya terselesaikan, semoga Allah SWT membalas segala kebaikan mereka yang telah diberikan kepada penulis.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dn berguna bagi kita semua. *Aamiin yaa Rabbal'alamin*

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Adzaki, Hamdan Bakran. 2015. *Konseling dan Psikoterapi Islam*. Yogyakarta: AlManar
- Amin, Zakki Nurul. 2017. *Portofolio Teknik-Teknik Konseling (teori dan contoh aplikasi penerapan)*. Semarang: Jurusan Bimbingan dan Konseling Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Semarang
- Anwar, M.Fuad. 2019. *LANDASAN BIMBINGAN DAN KONSELING ISLAM*. Yogyakarta: DEEPUBLSH
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Azwar, Saifuddin. 2014. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Bagong Suyanto dan Sutinah. 2011. *Metode Penelitian Sosial Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta: Prenada Media
- Didik Haryadi Santoso dan Awan Santosa. 2020. *COVID-19 DALAM RAGAM TINJAUAN PERSPEKTIF*. D.I.Yogyakarta: MBridge Press
- Faqih, Aunur Rahim. 2001. *Bimbingan dan Konsling dalam Islam*. Yogyakarta: UII Press
- Farid Hasyim & Maulana. 2010. *Bimbingan Konseling Religius*. Yogyakarta: Ar-Ruzz
- Firman, Herry. 2007. *Ilmu dan Aplikasi Pendidikan Bagian III*. Bandung: PT Impereal Bhakti Utama
- Hakim, Abdul Aziz. 2020. *Bunga Rampai Integrasi Keilmuan dalam Menghdapi New Normal pada Masa Pandemi Covid-19*. Tulungagung: Akademia Pustaka
- Hamdani. 2012. *Bimbingan dan Penyuluhan*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Iskandar. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Gaung Persada, Cet.1
- Kementrian Agama Republik Indonesia. 2016 . *Al-Qu'an Terjemah dilengkapi Tajwid Warna*. Depok: CV. Rabita

- Kementrian Agama RI. 2010. *Mushaf Muslimah Al-Qur'an dan Terjemah Untuk Wanita*. Bandung: JABAL
- Lubis, Lahmuddin. 2007. *Bimbingan Konselng Islam*. Jakarta: Hijri Pustaka Utama
- Lumongga. 2013. *Memahami Dasar-Dasar Konseling dalam Teori dan Praktik*. Jakarta: Prenada Media Group
- Moh Sholeh. 2007. *Terapi Shalat Tahajjud*. Jakarta: PT. Mizan Publika
- Moleong, Lexy J. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Mubarak, Ahmad. 2000. *Konseling Agama Teori dan Kasus*. Jakrta: Bina Rena Pariwara
- Musnamar, Thohari. 1992. *Dasar-Dasar Konseptual Bimbingan dan Konseling Islam*. Yogyakarta: UII Press
- Pimay, Awaludin. 2006. *Metodologi Dakwah*. Semarang: RaSAIL
- Raco, J. R. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya*. Jakarta: PT Grasindo
- Riyadi, Agus. 2013. *Bimbingan Konseling Perkawinan*. Yogyakarta: Ombak
- Saerozi. 2015. *Pengantar Bimbingan & Penyuluhan Islam*. Semarang: CV Karya Abadi Jaya
- Soekanto, Soerjono. 1999. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI-Press
- Soewadi, Jusuf. 2012. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Subagyo, Joko P. 1996. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Sudjana, Nana. 2001. *Penelitian dan Pendidikan*. Bandung: Percetakan Sinar Baru Algesindo
- Sugiyono. 2017. *METODE PENELITIAN Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA
- Sugiyono. 2020. *METODE PENELITIAN KUALITATIF*. Bandung: Alfabeta

- Sulityarini&Moh. Jauhari. 2014. *Dasar-Dasar Konseling*. Jakarta: Prestasi Pustakarya
- Supriatna, Mamat. 2011. *Bimbingan dan Konseling Berbasis Kompetensi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Sutirna, H. 2013. *Bimbingan dan Konseling*. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Ramaiah, Savitri. 2003. *Kecemasan Bagaimana Mengatasi Penyebabnya*. Jakarta: Pustaka Populer Obor
- Umriana, Anila. 2015. *Pengantar Konseling: PENERAPAN KETERMILAN KONSELING DENGAN PENDEKATAN ISLAM*. Semarang: CV. Karya Abadi Jaya
- Y. Maryono dan B. Patmi Istiana. 2008. *Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Quadra
- Yusuf L.N, Syamsu dan Juntika. 2006. *Psikologi Perkembangan Anak & Remaja*. Bandung: Remaja Rosdakarya

Penelitian

- Aisah, Ririn Alimuzdalifah. 2012 . *Bimbingan dan Konseling Islam Dengan Cybercounseling Dalam Menangani Dilema Remaja Untuk Memilih Pasangan Hidup Di Tawang Sari, Taman Sidoarjo*. Skripsi . Surabaya: Perpustakaan IAIN Sunan Ampel
- Dhimas Ary Panca Prastya dkk. 2020. *Tingkat Self Compassion Mahasiswa Program Studi Bimbingan dan Konseling Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas PGRI Banyuwangi Pada Masa Social Distancing Pandemi COVID19*. Vol.9 No.1 Tahun 2020
- Elia Frida dan Jihan Fairuz Atikah. 2020. *LAYANAN BIMBINGAN DAN KONSELING DITENGAH PANDEMI COVID-19*. Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Prosding Seminar & Lokakarya Nasional Bimbingan dan Konseling
- Ghofur, Abdul. 2020. *Konstruksi Sosial Keagamaan Masyarakat Pada Masa Pandemi Covid-19*. Institut Agama Islam Syarifudin Lumajang. Jurnal Dakwah dan Komunkasi Islam Volume 6 Nomor 2
- Hidayanti, Ema. 2013. *STRATEGI COPING STRESS PEREMPUAN HIV/AIDS*. SAWWA volume 9 Nomor 1 oktober 2013

- H, Pasmawati. 2016. *Cyber Counseling Sebagai Metode Pengembangan Layanan Konseling Di Era Global*. Jurnal Syi'ar Vol.16 No.1
- Jerizal Petrus & Hanung Sudiby. 2017. *Kajian Konseptual Layanan Cybercounseling*. Volume 6 Number 1
- Kirana, Dyah Luthfia. 2019. *Cyber Counseling sebagai salah satu model perkembangan konseling bagi generasi milenial*. Al-Tazkiyah Volume 8 No.1
- Mallen, MichaelJ., David L. Vogel. 2005. *Introduction to the Major Contribution Counseling Psychology an Online Counseling*. The Counseling Psychologist
- Muslim, Moh. 2020. *MANAJEMEN PADA MASA PANDEMI COVID19*. Jurnal Manajemen Bisnis, Vol. 23 No.2/2020
- Nihayah, Ulin. 2020. *Efektivitas Cyber Extension Pada Penyuluh Agama di Kota Semarang*. Jurnal Bimas Vol 13 No.2
- S, Kartadinata. 2003. *Reaktualisasi Paradigma Bimbingan dan Konseling serta Profesionalisasi Konselor*. Jurnal Bimbingan dan Konseling Vol. 7 Nomor 7
- Samsudin. 2011. *Pengembangan Model Bimbingan dan Konseling Berbasis Web Di SMA Negeri 3 Bandung*. Tesis Megiser Pendidikan. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia
- Susilo. 2020. *COVID-19, Pandemi, SARS-CoV-2*. Jurnal Penyakit dalam Indonesia, Vol 7 No 1
- Wibowo, Nur Cahyo Hendro.2016. *Bimbingan Konseling Online*. JURNAL ILMU DAKWAH Vol. 36(2) 2016 EISSN 2581-236X

Internet

- Hilmiyah, Mifda. 2020. "<http://www.iainpare.ac.id/prodi-bki-bahas-mental-sehat-hadapi-corona-dengan-webinar/>," diakses pada 28 Maret 2020 pukul 10.00
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, "<https://infeksiemerging.kemkes.go.id/situasi-infeksi-emerging/situasi-terkini-perkembangan-coronavirus-disease-covid-19-10-februari-2021>," diakses pada 10 Februari 2021 pukul 19.43.

Lampiran 1

DRAF WAWANCARA

A. Wawancara kepada konselor

1. Apa tujuan dari diadakannya layanan cyber counseling di LBH RUPADI ?
2. Bagaimana proses pelaksanaan cyber counseling yang dilaksanakan oleh LBH RUPADI ?
3. Apakah pelaksanaan cyber counseling di LBH RUPADI sudah optimal sesuai dengan yang diharapkan ?
4. Rata-rata permasalahan apa yang dialami oleh klien ?
5. Apakah klien mengalami perubahan yang signifikan setelah melaksanakan cyber counseling yang di laksanakan oleh LBH RUPADI ?
6. Hambatan apa saja yang dialami dalam pelaksanaan cyber counseling?
7. Apa kekurangan dan kelebihan terhadap cyber counseling yang dilaksanakan ?

B. Wawancara kepada asisten non litigasi LBH RUPADI

1. Apa tujuan dari diadakannya layanan cyber counseling di LBH RUPADI ?
2. Apa keuntungan dengan diadakannya layanan cyber counseling di LBH RUPADI di masa pandemic COVID19 ?
3. Apa alasan yang melatar belakangi LBH RUPADI memberikan layanan cyber counseling di masa pandemic COvID19 kepada masyarakat ?

C. Wawancara kepada klien RP

1. Apa alasan anda ingin melaksanakan cyber counseling di LBH RUPADI ?

2. Permasalahan apa yang dihadapi selama masa pandemic COVID19 ini?
3. Darimana anda mengetahui adanya layanan cyber counseling di LBH RUPADI ini ?
4. Bagaimana perasaan saudara sebelum dan setelah melaksanakan layanan cyber counseling di LBH RUPADI ini ?
5. Perubahan apa saja yang dirasakan atau didapatkan setelah melaksanakan cyber counseling di LBH RUPADI ?

D. Wawancara kepada klien GP

1. Apa alasan anda ingin melaksanakan cyber counseling di LBH RUPADI ?
2. Permasalahan apa yang dihadapi selama masa pandemic COVID19 ini?
3. Darimana anda mengetahui adanya layanan cyber counseling di LBH RUPADI ini ?
4. Bagaimana perasaan saudara sebelum dan setelah melaksanakan layanan cyber counseling di LBH RUPADI ini ?
5. Perubahan apa saja yang dirasakan atau didapatkan setelah melaksanakan cyber counseling di LBH RUPADI ?

E. Wawancara kepada klien BS

1. Apa alasan anda ingin melaksanakan cyber counseling di LBH RUPADI ?
2. Permasalahan apa yang dihadapi selama masa pandemic COVID19 ini?
3. Darimana anda mengetahui adanya layanan cyber counseling di LBH RUPADI ini ?
4. Bagaimana perasaan saudara sebelum dan setelah melaksanakan layanan cyber counseling di LBH RUPADI ini ?

5. Perubahan apa saja yang dirasakan atau didapatkan setelah melaksanakan cyber counseling di LBH RUPADI ?

SURAT RISET



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Prof. Dr. H. Hamka Semarang 50185
Telepon (024) 7606405, Faksimili (024) 7606405, Website : www.fakdakom.walisongo.ac.id

Nomor : B-1669/Un.10.4/K/PP.00.9/06/2021

Semarang, 10 Juni 2021

Lamp. : 1 (satu) bendel

Hal : **Permohonan Izin Riset**

Kepada Yth.

LBH RUPADI
di Semarang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang menerangkan bahwa dalam rangka penyusunan skripsi, mahasiswa berikut:

Nama : Diana Rosidah
NIM : 1701016129
Jurusan : Bimbingan Penyuluhan Islam
Lokasi Penelitian : LBH RUPADI
Judul Skripsi : Implementasi *Cyber Counseling* di Masa Pandemi COVID-19 di Lembaga Bantuan Hukum Rumah Pejuang Keadilan Indonesia (Analisis Fungsi Bimbingan dan Konseling Islam)

bermaksud melakukan riset penggalan data di LBH RUPADI. Sehubungan dengan itu kami mohonkan izin bagi yang bersangkutan untuk melakukan kegiatan dimaksud.

Demikian atas perhatian dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

An. Dekan
Kabag. TU,

SEIT BARARAH

Tembusan Yth. :
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang

SURAT TELAH MELAKUKAN PENELITIAN



**DEWAN PENDIRI
LEMBAGA BANTUAN HUKUM
RUMAH PEJUANG KEADILAN INDONESIA**

Akta Notaris No. 3 Tanggal 09 Desember 2019
Badan Hukum : AHU-0000182.AH.01.07.TAHUN2020
Sekretariat: Gedung Debora Ong, Jalan Kenconowungu III No. 18 B, Lt. 1, Semarang

No : 038.DP/LBH RUPADI/VII/2021
Lamp :
Hal : **SURAT KETERANGAN**

Kepada:
**Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN WALISONGO, Semarang**
Ditempat

***Justitia Est Iust Suum Cuique Tribuere..!!
(Keadilan Harus Diberikan Kepada Setiap Orang yang Menjadi Hanya).***

Sehubungan dengan telah kami terimanya surat Nomor: B-1669/Un.10.10.4/K/PP.00.9/06/2021, hal: permohonan izin riset, tertanggal 10 Juni 2021, maka dengan ini kami yang bertanda tangan dibawah ini, menerangkan bahwa:

Nama : Diana Rosidah
NIM : 1701016129
Jurusan : Bimbingan Penyuluhan Islam
Lokasi Penelitian : LBH RUPADI
Judul Skripsi : Implementasi Cyber Counseling di masa pandemic Covid-19 di Lembaga Bantuan Hukum Rumah Pejuang Keadilan Indonesia (analisis fungsi bimbingan dan konseling Islam)

Maka dengan ini kami menerangkan bahwa nama tersebut benar-benar telah melaksanakan penelitian di kantor kami pada kurun waktu 15 Juni 2021 hingga 20 Juli 2021, yang diterima dan diarahkan langsung oleh Koordinator Bidang Konselor, Tulus Wardoyo.

Selama penelitian yang bersangkutan cukup aktif untuk memenuhi data-data dan sumber-sumber yang dibutuhkan dan / atau diinginkan guna melengkapi hasil penelitiannya. Kepada nama tersebut kami harapkan untuk memberikan 1 (satu) salinan hasil penelitian skripsinya saat semua sudah benar-benar selesai dan di sahkan dosen penguji / pembimbing.

Demikian surat keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 26 Juli 2021

DEWAN PENDIRI LBH RUPADI

Mengetahui


JOKO SUSANTO, S.Pd., S.H., M.H
Ketua



CHYNTIA ALENA GABY, S.H
Sekretaris

Lampiran 4

FOTO KEGIATAN



DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS



Nama : Diana Rosidah
NIM : 1701016129
Tempat, Tanggal Lahir : Pati, 12 September 1999
Alamat Lengkap : Sambilawang 04/03, Trangkil, Pati

Riwayat Pendidikan

1. TK Pertiwi Sambilawang (2003-2005)
2. SDN Sambilawang (2005-2011)
3. MTs. Raudlatul Ulum Guyangan (2011-2014)
4. MA. Raudlatul Ulum Guyangan (2014-2017)
5. UIN Walisongo Semarang (2017-2021)

Riwayat Organisasi

1. PMII Rayon Dakwah
2. IKAMARU UIN Walisongo
3. KMPP Semarang