

**PELAKSANAAN *CYBER COUNSELING* DI LEMBAGA
KESEJAHTERAAN SOSIAL BERBASIS MAHASISWA
JAWA TENGAH**
(Studi pada Layanan Konseling Sebaya Melalui Media Sosial WhatsApp)



SKRIPSI

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

Oleh:

Nurul Hidayah

1801016044

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

2023

PERSETUJUAN PEMBIMBING



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

Jl. Prof Dr. Hamka KM 2 (kampus 3 UIN Walisongo) Ngaliyan Telp. (o24) 7506405
Semarang 50185 website: fakdakom.walisongo.ac.id, email: fakdakom.uinws@gmail.com

NOTA PEMBIMBING

Lamp : 1 (Satu) bendel

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 saudara :

Nama : Nurul Hidayah

NIM : 1801016044

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Jurusan : Bimbingan dan Penyuluhan Islam

Judul : Pelaksanaan *Cyber Counseling* di Lembaga Kesejahteraan Sosial Berbasis Mahasiswa Jawa Tengah (Studi pada Layanan Konseling Sebaya Melalui Media Sosial WhatsApp)

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 17 Maret 2023

Pembimbing,

Komarudin, M.Ag.

NIP. 196804132000031001

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGESAHAN SKRIPSI SKRIPSI

PELAKSANAAN *CYBER COUNSELING* DI LEMBAGA KESEJAHTERAAN
SOSIAL BERBASIS MAHASISWA JAWA TENGAH
(Studi Pada Layanan Konseling Sebaya Melalui Media Sosial WhatsApp)

Oleh:

Nurul Hidayah

1801016044

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 6 April 2023 dan dinyatakan telah
lulus memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

Susunan Dewan Penguji

Ketua Dewan Penguji

Hj. Widawat Mintarsih, M.Pd.
NIP. 196909012005012001

Sekretaris Dewan Penguji

Komarudin, M.Ag.
NIP. 196804132000031001

Penguji I

Yuli Nurkhasmah, M.Hum
NIP. 197107291997032005

Penguji II

Anila Umriana, M.Pd.
NIP. 197904272008012012

Disahkan oleh
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Pada tanggal, 6 April 2023



H. Ilyas Supena, M.Ag.
NIP. 197204102001121003

PERNYATAAN

Dengan ini peneliti menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya peneliti sendiri dan didalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi di lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan yang diperoleh peneliti dari hasil penerbitan naupun yang belum atau tidak diterbitkan, sumbernya dipaparkan dalam tulisan dan daftar pustaka.

Semarang, 18 Marct 2023



Nurul Hidayah

NIM : 1801016044

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan segala nikmat, rahmat, taufiq dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Selawat dan salam peneliti ucapkan kepada sang kekasih Rasulullah Sayyidina Muhammad SAW beserta keluarga, para sahabat, dan pengikutnya. Semoga berkat selawat yang kita lantunkan kepada Rasulullah Muhammad SAW, kita semua mendapatkan syafaat dan perhatiannya baik di dunia atau akhirat, *Aamiin Allahumma Aamiin*.

Atas izin karunia Allah SWT skripsi berjudul “Pelaksanaan *Cyber Counseling* di Lembaga Kesejahteraan Sosial Berbasis Mahasiswa Jawa Tengah (Studi pada Layanan Konseling Sebaya Melalui Media Sosial WhatsApp)” sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan program S1 di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. Pada proses penulisan karya ini, peneliti banyak mengalami hambatan dan kesulitan. Namun, atas pertolongan Allah SWT melalui berbagai pihak, alhamdulillah peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Imam Taufik, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
2. Prof. Dr. H. Ilyas Supena, M.Ag selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang beserta civitas akademik UIN Walisongo Semarang.
3. Dr. Ema Hidayanti, S. Sos.I., M. S. I dan Hj. Widayat Mintarsih, M.Pd., selaku ketua dan sekretaris Jurusan Bimbingan dan Penyuluhan Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
4. Bapak Komarudin, M.Ag selaku wali studi dan pembimbing dalam skripsi ini yang bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk memberikan bimbingan serta arahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Mbak Nur Zaenab, S.Ag selaku Ketua Lembaga Kesejahteraan Sosial Berbasis Mahasiswa (LKS-BMh) Jawa Tengah Periode 2018-2022 yang

telah memberikan arahan, motivasi, dan izin peneliti melakukan penelitian di lembaga tersebut.

6. Kawan dengar (konselor sebaya) dan kawan-kawan inspiratif LKS-BMh Jawa Tengah yang telah membantu memberikan data-data guna proses penyusunan skripsi.
7. Kawan-kawan seperjuangan dan adik-adik LKS-BMh Jawa Tengah yang selalu memberikan doa, semangat, dan pengalaman pada peneliti.
8. Teman-teman seperjuangan BPI B angkatan 2018 yang selalu memberikan motivasi, doa, dan bantuan pada peneliti.
9. Teman-teman KKN MIT DR 12 Farid, Nadhif, Alim, Umam, Tadho, Nuri, Mbak Izzah, Ulfa, Nafis, Fadhilah, Nares, Salsa, Uswah, Feby yang telah berjuang bersama selama 45 hari dalam pengabdian di masyarakat yang tak terlupakan.
10. Saudara, sahabat, dan teman di Semarang dan Jakarta Inayatud, Inge Shafa, Panji, Naufal Afif, Ashfiya, Yaya, Mbak Izzah, Ulfa yang selalu memberikan bantuan baik materiil maupun non materiil.

Kepada mereka tiada sesuatu yang dapat peneliti berikan kecuali doa, Semoga Allah SWT membalas kebaikan mereka dengan kebaikan yang melimpah.

Skripsi sederhana ini terlahir dari ikhtiar peneliti sesuai kemampuan yang terbatas dari diri peneliti. Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan. Maka kritik dan saran yang bersifat konstruktif dibutuhkan oleh peneliti untuk perbaikan di masa mendatang. Peneliti berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti maupun pembaca. Sesungguhnya kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT, hanya kepada-Nya kita memohon ampun, meminta, dan berserah diri.

PERSEMBAHAN

Syukur alhamdulillah peneliti dapat menyelesaikan satu karya yang berharga ini. Ada banyak sekali hambatan selama proses penulisan, namun dengan semangat, motivasi, dan doa dari orang-orang tersayang akhirnya peneliti dapat menyelesaikan naskah skripsi ini. Sebagai wujud kebahagiaan, peneliti mempersembahkan naskah skripsi ini untuk:

1. Ibu tercinta dan tersayang, Ibu Fatimah yang senantiasa berdoa, memberi semangat, merawat, dan mencurahkan kasih sayang untuk peneliti.
2. Bapak tercinta dan tersayang, Alm. Bapak Chudlori yang telah berjuang selama masa hidupnya, memberikan kasih sayang, pelajaran, dan pengalaman untuk peneliti.
3. Adik kandung satu-satunya, Ulul Akhyar yang selalu berdoa dan memberi motivasi kepada peneliti agar segera menyelesaikan karya ini.
4. Almamater tercinta UIN Walisongo Semarang terutama Fakultas Dakwh dan Komunikasi, sebagai tempat saya menimba ilmu dan mencari pengalaman berharga.

MOTTO

حَسْبُنَا اللَّهُ وَنِعْمَ الْوَكِيلُ ١٧٣

Artinya:

“...Cukuplah Allah (menjadi penolong) bagi kami dan Dia sebaik-baik pelindung.” (Q.S Ali Imran 3:173) (Indonesia, 2020: 72).

ABSTRAK

Nurul Hidayah (1801016044), Skripsi Jurusan Bimbingan dan Penyuluhan Islam Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang dengan judul “Pelaksanaan *Cyber Counseling* di Lembaga Kesejahteraan Sosial Berbasis Mahasiswa Jawa Tengah (Studi Pada Layanan Konseling Sebaya Melalui Media Sosial WhatsApp)”.

Mahasiswa ketika menempuh pendidikan di instansinya memiliki problematika beragam. Padatnya jadwal perkuliahan, situasi lingkungan baru, lingkungan pergaulan baru, kuliah sambil bekerja terkadang menjadi beban mental tersendiri. Problematika yang dapat mengganggu psikologis mahasiswa jika tidak ditangani akan berpengaruh terhadap kehidupan sosialnya. Mahasiswa merasa nyaman bercerita kepada teman sebaya karena merasa dipahami. Mahasiswa membutuhkan model konseling baru yang hemat waktu, tidak terikat tempat, dan lebih praktis untuk memenuhi kebutuhan manusia di era sekarang di mana akses layanan serta informasi melalui teknologi telah berkembang pesat. Mahasiswa sebagian besar menggunakan media sosial WhatsApp untuk melakukan komunikasi dengan teman maupun dosen, maka media sosial WhatsApp dapat menjadi peluang melakukan *cyber counseling* untuk kalangan mahasiswa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan *cyber counseling* di Lembaga Kesejahteraan Sosial Berbasis Mahasiswa Jawa Tengah yang berupa layanan konseling sebaya melalui media sosial WhatsApp.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif untuk menyelesaikan problematika yang ada, sehingga memperoleh gambaran jelas terkait hal ini. Jenis penelitian yang digunakan yakni penelitian kualitatif metode studi kasus.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *cyber counseling* di LKS-BMh Jawa Tengah dilakukan oleh konselor sebaya yang telah purna studi S1 melalui media sosial WhatsApp. Tahapannya terdiri dari 3 tahap layaknya konseling tatap muka, namun pelaksanaannya lebih fleksibel dan praktis. Tahap pertama yakni tahap awal, kemudian tahap pertengahan, dan tahap akhir. Teknik yang digunakan kawan dengar (konselor sebaya) pada setiap tahapan menyesuaikan problematika dan kebutuhan klien. Setelah berjalannya program *cyber counseling* bernama “Kawan Konsul” 1,2, dan 3 pada tahun 2020, 2021, dan 2022 diperoleh fakta bahwa pelaksanaan *cyber counseling* melalui WhatsApp disambut baik dan mendapat respon positif dari kawan-kawan mahasiswa. Mereka merasa lebih nyaman bercerita dengan kawan dengar karena merasa diperhatikan dan tidak mendapat *judgement*. Mahasiswa membutuhkan layanan responsif yang mudah diakses tanpa tatap muka.

Kata Kunci: Mahasiswa, *Cyber counseling*, WhatsApp

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN.....	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	v
PERSEMBAHAN.....	vii
MOTTO	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Tinjauan Pustaka	9
F. Metode Penelitian	11
G. Sistematika Penulisan	18
BAB II LANDASAN TEORI	19
A. Mahasiswa dan Problematikanya.....	19
1. Pengertian Mahasiswa	19
2. Batasan Usia Mahasiswa	19
3. Problematika Mahasiswa.....	21
B. <i>Cyber Counseling</i>	24
1. Pengertian <i>Cyber Counseling</i>	24

2.	Media <i>Cyber Counseling</i>	26
3.	Tahapan <i>Cyber Counseling</i>	29
4.	Kelebihan dan Kekurangan <i>Cyber Counseling</i>	36
C.	Konseling Sebaya.....	38
1.	Pengertian Konseling Sebaya.....	38
2.	Proses Konseling Sebaya.....	40
3.	Peran Konselor Sebaya.....	41
D.	Urgensi <i>Cyber Counseling</i> Melalui Layanan Konseling Sebaya Untuk Mahasiswa.....	43
BAB III GAMBARAN UMUM <i>CYBER COUNSELING</i> DI LEMBAGA KESEJAHTERAAN SOSIAL BERBASIS MAHASISWA (LKS-BMh) JAWA TENGAH.....		45
A.	Gambaran Umum Lembaga Kesejahteraan Sosial Berbasis Mahasiswa (LKS-BMh) Jawa Tengah.....	45
1.	Profil Lembaga Kesejahteraan Sosial Berbasis Mahasiswa (LKS-BMh) Jawa Tengah	45
2.	Struktur Kepengurusan LKS-BMh Jawa Tengah Masa Bhakti 2020-2022	47
3.	Latar Belakang Kawan Dengar (Konselor Sebaya) LKS-BMh Jateng ..	48
B.	<i>Cyber Counseling</i> di LKS-BMh Jawa Tengah.....	50
1.	Sejarah berdirinya <i>cyber counseling</i> di LKS-BMh Jawa Tengah	50
2.	Pelaksanaan <i>Cyber Counseling</i> di LKS-BMh.....	52
BAB IV ANALISIS PELAKSANAAN <i>CYBER COUNSELING</i> DI LEMBAGA KESEJAHTERAAN SOSIAL BERBASIS MAHASISWA JAWA TENGAH.....		73
BAB V PENUTUP		88
A.	Kesimpulan	88
B.	Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA		90
LAMPIRAN-LAMPIRAN		95

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Daftar Klien <i>Cyber Counseling</i> (Kawan Konsul) 1,2, dan 3	81
---------------------------------------------------------------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Hubungan triadik konselor ahli, konselor sebaya, dan konseli	39
Gambar 3.1 Dokumen Struktur Kepengurusan LKS-BMh Masa Bhakti 2020-2022.....	47
Gambar 3.2 Prosedur Layanan <i>Cyber Counseling</i> di LKS-BMh Jateng.....	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	95
Lampiran 2	116
Lampiran 3	123

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setiap individu akan menjalani tugas perkembangan yang harus dilalui agar kehidupan menjadi bahagia dan tidak terjerat permasalahan yang berarti. Masa dewasa awal merupakan puncak perkembangan bagi setiap insan (Putri, 2018: 35). Transisi dari masa remaja menuju dewasa disebut beranjak dewasa (*emerging adulthood*). Rentang usia dewasa awal yakni dimulai dari usia 18 tahun sampai 25 tahun (Santrock, 2012: 6). Manusia terus berkembang dan mengalami perubahan ke arah positif menjadi hamba Allah SWT yang bertaqwa dan *husnul khotimah* pada akhir kehidupannya. Individu yang mampu menjalani setiap tahapan kehidupan biasanya mampu menjalani tahap kehidupan selanjutnya karena telah mampu menyelesaikan tugas perkembangan dan hambatan yang ada. Seseorang yang memasuki usia dewasa harus sudah mampu menjadi insan kamil dalam menjalani segala tugas dan tantangan kehidupan (Jannah et al., 2021: 117-118).

Mahasiswa dapat dikategorikan sebagai masa transisi remaja akhir dan dewasa awal (Santoso et al., 2020: 3). Menurut data dari statistik pendidikan tinggi 2020 yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Perguruan Tinggi, tercatat bahwa mahasiswa yang sedang menempuh pendidikan di perguruan tinggi yakni sebanyak 7.113.663 atau 83,856% baik di Perguruan Tinggi Negeri (PTN) maupun Perguruan Tinggi Swasta (PTS) di Indonesia. Di Jawa Tengah sendiri tercatat sekitar 692.462 mahasiswa yang terdaftar di PTN dan sekitar 402.794 mahasiswa terdaftar di PTS (PDDikti, 2020: 7). Masa perkuliahan terkadang menjadi masa yang tidak mudah untuk sebagian mahasiswa. Padatnya jadwal perkuliahan, situasi lingkungan yang baru, lingkungan pergaulan yang baru, kemudian mereka yang kuliah sambil bekerja terkadang menjadi beban mental tersendiri bagi mahasiswa.

Melansir dari situs Halodoc bahwa beberapa penelitian menyatakan jika mahasiswa rentan mengalami gangguan mental seperti depresi (Halodoc,

2018). Penelitian yang dilakukan oleh Rathnayake dan Ekayana (2016) membuktikan bahwa 82% mahasiswa mengalami stres, 60% mengalami ansietas, dan yang paling membahayakan yakni sebanyak 51% mengalami depresi. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Devi Permata Sari, Hary Nugroho, dan Abdillah Iskandar (2020) kepada mahasiswa fakultas kedokteran menghasilkan data bahwa sebanyak 28,12% mengalami kecemasan ringan, sebanyak 30,21% mengalami kecemasan sedang, sebanyak 41,67% mengalami kecemasan sedang hingga berat (Sari et al., 2021: 487). Sekitar 80-90% kasus bunuh diri adalah akibat dari depresi dan kecemasan, di Indonesia sendiri kasusnya bisa mencapai angka 10.000 jiwa. Menurut ahli *suciodologist* 4,2% siswa di Indonesia pernah berpikir untuk bunuh diri, pada kalangan mahasiswa sebesar 6,9% dan 3% dari kalangan lain pernah melakukan percobaan bunuh diri (Rachmawati, 2020: 1). Jawa tengah menjadi salah satu provinsi dengan tingkat bunuh diri yang tinggi, menurut studi yang dilakukan oleh Emotional Health for All Foundation (EHFA), Kementerian Kesehatan, dan Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) (Namakule, 2022: 1). Ada 3 kasus bunuh diri terbaru di Kota Semarang oleh mahasiswa yakni pada September 2022 dengan penyebabnya karena depresi pasca hubungan pertemanan merenggang dan patah hati (Rizqyana, 2022: 1)

Menurut wawancara yang peneliti lakukan dengan salah satu mahasiswa Universitas Negeri Semarang (UNNES) yang sedang mengerjakan tugas akhir serta bekerja *fulltime* sebagai *illustrator* menghasilkan fakta bahwa dirinya merasa tertekan dengan tumpukan pekerjaan di studio dan tuntutan tugas akhir kuliah. Dirinya merasa cemas jika terlambat menyelesaikan pendidikan dan tidak sesuai harapan orang tuanya. Hal ini mempengaruhi interaksi dirinya dengan teman maupun rekan kerja, ia lebih tertutup dan membatasi komunikasi dengan orang lain. Dirinya merasa bahwa secara mental tidak baik-baik saja dan ingin melakukan sesi konseling, namun dirinya masih bimbang dan belum ada waktu jika harus bertemu konselor secara *offline* (Wawancara mahasiswa UNNES pada Sabtu, 21 Mei 2022, Pukul 16.50 WIB). Menurut wawancara yang peneliti lakukan dengan salah

satu mahasiswa Universitas Stikubank (UNISBANK) yang sedang mengerjakan tugas akhir, bekerja *fulltime* di perusahaan swasta ternama dan menjadi seorang penulis cukup menguras waktu istirahat. Dirinya pun beberapa kali drop karena gangguan kesehatan fisik, selain itu juga beberapa kali merasa kelelahan dan stres dengan padatnya jadwal kerja dan penyelesaian skripsi. Dirinya sadar membutuhkan bantuan ahli kemudian memutuskan menghubungi psikolog dan melakukan sesi konseling secara *online* (Wawancara mahasiswa UNISBANK pada Jumat, 27 Mei 2022, Pukul 14.00 WIB).

Menurut wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan salah satu mahasiswa UIN Walisongo Semarang semester akhir yang sedang mengerjakan skripsi dan bekerja *part time* di toko buku menghasilkan fakta bahwa dirinya merasa stres karena sudah semeseter sepuluh namun belum lulus, terkadang kesulitan membagi waktu antara pekerjaan dan mengerjakan tugas akhir, memiliki masalah dengan rekan kerja terkait jam kerja, Apalagi dirinya merupakan mahasiswa rantau yang harus memikirkan biaya kos dan ingin membayar uang kuliah sendiri karena sudah lebih dari delapan semester berkuliah sehingga menimbulkan kecemasan pada dirinya (Wawancara mahasiswa UIN Walisongo Semarang pada Sabtu, 4 Juni 2022, Pukul 14.25 WIB). Sumber kecemasan yang biasa dihadapi mahasiswa yakni tingginya tuntutan akademik, perubahan tempat tinggal, pergantian teman sebagai akibat dari perpindahan tempat tinggal atau studi, perubahan budaya asal atau budaya tempat tinggal yang baru, penyesuaian dengan jurusan yang dipilih, mulai memikirkan dan mempersiapkan karier yang ingin ditempuh dan mencari pekerjaan setelah lulus nanti (Istati & Hafidzi, 2020: 18).

Melihat penjelasan di atas dapat kita ketahui bahwa mahasiswa dalam proses menempuh pendidikan di instansinya memiliki problematika yang beragam. Problematika yang dapat mengganggu psikologis mahasiswa jika tidak dapat terselesaikan akan berpengaruh terhadap kehidupan sosialnya. Penyesuaian diri mahasiswa dalam kelompoknya dinilai penting karena untuk bertahan hidup dalam kelompok tersebut (Mahfud et al., 2017: 37). Konseling

menjadi salah satu alternatif untuk menyelesaikan permasalahan mahasiswa. Konseling yakni suatu pemberian informasi dan bimbingan pada masyarakat untuk mampu menyelesaikan masalah secara mandiri sehingga tercapai kehidupan yang bermutu dan sejahtera (Choirunnisa' & Komarudin, 2019: 116). Konseling dapat memenuhi terapi psiko-sosio-religius sekaligus karena merupakan kegiatan pemberian nasihat berupa dialog komunikatif antara konselor dengan klien, karena kurangnya pengetahuan klien (Hidayanti et al., 2021: 264). Seseorang biasanya lebih merasa nyaman ketika bercerita kepada orang yang memiliki usia sebaya dengan dirinya. Mahasiswa seringkali merasa lebih nyaman bercerita kepada teman sebayanya karena merasa dipahami. Maka layanan konseling sebaya dapat digunakan sebagai alternatif mahasiswa dalam menghadapi permasalahan, sehingga permasalahan dapat terselesaikan dengan baik.

Konseling sebaya adalah layanan konseling yang diberikan oleh teman sebaya yang memiliki usia sama atau tingkat pendidikannya hampir sama yang telah terlebih dahulu diberikan pelatihan-pelatihan untuk menjadi konselor sebaya sehingga diharapkan dapat memberikan bantuan baik secara individu maupun kelompok kepada teman-temannya yang bermasalah atau mengalami berbagai hambatan dalam perkembangan kepribadiannya (Erhamwilda, 2015: 44). Gangguan, penyakit, masalah individu dan kesulitan dalam islam diletakkan diatas dasar pemikiran bahwa setiap penyakit ada obatnya, (yaitu konseling dengan konselornya) di dalam kesulitan ada kemudahan. Nabi Muhammad Saw menegaskan bahwa setiap penyakit ada obatnya kecuali usia tua. Dalam Al-Qur'an ditegaskan bahwa sesudah kesulitan terdapat kemudahan, sebagaimana firman Allah Swt dalam Surat Al Insyirah ayat 5-6:

﴿فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا﴾ ﴿٥﴾ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾

Artinya: *“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.
Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.”* (QS. 94: 5-6)

Secara filosofis melalui konseling yaitu dengan upaya pemberian nasihat, menganjurkan orang untuk berbuat baik seperti zikir, shalat, puasa, sedekah, dan berbicara yang baik serta lemah lembut rasanya tidak ada masalah yang tidak bisa dipecahkan dalam pandangan islam (Mukhlas & Sofiani, 2021: 32).

Mahasiswa masa kini termasuk dalam golongan generasi Z yakni generasi yang lahir pada tahun 1995 sampai dengan 2010. Internet dan media sosial menjadi hal familiar dalam kehidupan mereka (Lina et al., 2021: 38). Generasi Z dan Alpha identik dengan teknologi, serta perubahan kebiasaan berinteraksi dan berkomunikasi masyarakat akibat pandemi Covid-19. Internet yang digunakan sebagai media informasi dan komunikasi telah menjadi kebutuhan umum di berbagai bidang, tidak terkecuali bimbingan dan konseling. Kegiatan konseling pun mulai menyesuaikan diri dengan memanfaatkan perkembangan teknologi, sehingga konselor dan klien dapat melakukan konseling jarak jauh tanpa tatap muka melalui telepon atau sambungan internet. Konseli atau klien cenderung enggan mengunjungi konselor secara mandiri ketika menghadapi situasi bermasalah karena jarak tempat konselor yang relatif jauh dan kurangnya waktu untuk mengunjungi konselor. Konseli mengalami kecemasan ketika melakukan proses konseling tatap muka. Konseli membutuhkan model konseling baru yang lebih hemat waktu, tidak terikat tempat, dan lebih praktis untuk memenuhi kebutuhan manusia di era sekarang dimana akses layanan serta informasi melalui teknologi telah berkembang pesat (Gading, 2020: 302). Modernitas bukan hanya soal waktu, melainkan terkait langkah atau pembaharuan (Pimay & Savitri, 2021: 45) .

Konseling yang dilakukan secara virtual dikenal dengan istilah *cyber counseling* atau konseling *online*. *Cyber counseling* adalah layanan profesional antara konselor dan konseli yang terpisah jarak dan waktu dengan memanfaatkan teknologi internet baik interaktif maupun non interaktif, baik secara langsung atau tidak langsung menggunakan situs yang aman dan berisi informasi yang selalu diperbaharui, dimana layanan konseling dapat dilakukan melalui email, *chat*, *video conferencing* yang aman. Aplikasi media

sosial yang dapat digunakan dalam pelaksanaan *cyber counseling* seperti WhatsApp, Facebook, Instagram, Twitter, Line, Snapchat, dan berbagai aplikasi atau media sosial lain yang menyediakan fitur *chat* dan *video call*. *Cyber counseling* melalui media sosial dapat diterapkan dalam konseling individual atau kelompok, dan pelaksanaannya teruji dapat mengatasi beragam permasalahan (Malekak, 2022: 2731). Berdasarkan laporan We Are Social, jumlah pengguna aktif media sosial di Indonesia sebanyak 191 juta orang pada Januari 2022. Jumlah tersebut telah mengalami peningkatan sejumlah 12,35% dari tahun sebelumnya yakni sejumlah 170 juta orang. Adapun, WhatsApp menjadi media sosial yang paling banyak digunakan masyarakat Indonesia. Presentasinya tercatat mencapai 88,7%, kemudian diikuti dengan Instagram dan Facebook dengan presentase masing-masing sebesar 84,8% dan 81,3% (Mahdi, 2022: 1).

Mahasiswa sebagian besar menggunakan media sosial WhatsApp untuk melakukan komunikasi dengan teman maupun dosen. Hal ini tentu menjadi peluang untuk melakukan layanan *cyber counseling* terhadap mahasiswa dengan memanfaatkan bantuan teknologi, salah satunya yakni menggunakan media sosial WhatsApp. Selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Romiaty, Dony Apriatama, dkk pada tahun 2022 berpendapat bahwa pemberian layanan konseling sebaya menggunakan WhatsApp tepat dilakukan mengingat mahasiswa lebih nyaman bercerita dengan teman sebaya dan melalui media sosial tersebut (Romiaty et al., 2022: 5159). *Cyber counseling* dengan menggunakan media sosial menjadi alternatif termudah dalam pelaksanaan konseling berbasis *cyber*.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Erly Oviene Malekak dengan menganalisis tren penggunaan media sosial dalam pelaksanaan *cyber counseling* dari kurun waktu 2017-2021 menghasilkan fakta bahwa aplikasi WhatsApp efektif digunakan dalam pelaksanaan *cyber counseling* dan juga telah teruji dapat mengatasi beragam permasalahan antara lain meningkatkan keterbukaan diri siswa, meningkatkan kepercayaan diri siswa, menumbuhkan kemandirian, pengelolaan emosi serta pengambilan keputusan yang tepat bagi

masa depan siswa, menurunnya tingkat kecemasan siswa saat presentasi, adanya perubahan pada diri siswa yang mampu berpikir positif serta dapat menyesuaikan diri dengan baik (Malekak, 2022: 2734). Menurut penelitian yang dilakukan oleh Gloria Hongyee Chan pada tahun 2020 terhadap pemuda tersembunyi (*hidden youth*) di Hong Kong menghasilkan fakta bahwa pelaksanaan konseling secara *online* menunjukkan hasil terapi yang lebih baik daripada konseling *offline* namun tetap yang terbaik adalah konseling terintegrasi yakni gabungan antara konseling *online* dan *offline* (Chan, 2020: 5).

Program Kawan Konsul hadir untuk menanggapi fenomena dan situasi mahasiswa yang dicetuskan oleh kawan-kawan Lembaga Kesejahteraan Sosial Berbasis Mahasiswa (LKS-BMh) Jawa Tengah. Mahasiswa menghadapi problematika beragam seperti sulit berkomunikasi dengan pihak kampus kemudian beberapa mahasiswa curhat terkait kondisi ekonomi, merasa menjadi beban orang tua, salah mengambil keputusan. Hal-hal tersebut menjadi distraksi atau keguncangan sosial dalam masa perkuliahan baik pada mahasiswa semester tua maupun semester muda. Kawan Konsul yakni program layanan *cyber counseling* melalui media sosial WhatsApp berbentuk *chat*, *voice note*, dan *voice call* oleh anggota LKS-BMh yang telah mendapatkan pelatihan terkait proses konseling dan hal-hal terkait konseling kepada klien yang merupakan mahasiswa. Konselor sebaya dalam program Kawan Konsul disebut kawan dengar, sapaan tersebut dipilih agar terkesan lebih akrab antara konselor dengan konseli atau klien. Kawan dengar memiliki peran penting dalam kelancaran proses konseling. Kawan dengar pada program Kawan Konsul sudah melayani klien dari beragam universitas sejak pertama kali pembukaan program. (Wawancara Ketua LKS-BMh Jateng pada Minggu, 08 Mei 2022, Pukul 11.31 WIB).

Semangat mengaplikasikan misi *khoirunnas anfa'uhum linnas* menjadi landasan kawan-kawan LKS-BMh Jawa Tengah untuk terus berdampak bagi sesama mahasiswa dan lingkungan sekitarnya. Dukungan berbagai pihak membuat kawan LKS-BMh Jawa Tengah terus melakukan inovasi agar

kebermanfaatan kepada mahasiswa dapat terlaksana secara maksimal. Melihat latar belakang dan kebutuhan mahasiswa terhadap konseling secara *online*, maka dari itu peneliti mempunyai dorongan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pelaksanaan *Cyber Counseling* di Lembaga Kesejahteraan Sosial Berbasis Mahasiswa Jawa Tengah (Studi pada Layanan Konseling Sebaya Melalui Media Sosial WhatsApp).

B. Rumusan Masalah

Bagaimana pelaksanaan *cyber counseling* di Lembaga Kesejahteraan Sosial Berbasis Mahasiswa Jawa Tengah (Studi pada layanan konseling sebaya melalui media sosial WhatsApp)?

C. Tujuan Penelitian

Mengetahui pelaksanaan *cyber counseling* di Lembaga Kesejahteraan Sosial Berbasis Mahasiswa Jawa Tengah (Studi pada Layanan Konseling Sebaya Melalui Media Sosial WhatsApp).

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat pada penelitian ini antara lain :

1. Secara Teoretis

- a. Bagi mahasiswa Jurusan Bimbingan dan Penyuluhan Islam diharapkan dapat bermanfaat dan menambah wawasan terkait pelaksanaan *cyber counseling* melalui media sosial WhatsApp.
- b. Bagi perguruan tinggi diharapkan dapat menjadi dokumen dan rujukan bagi penulis berikutnya yang memiliki konsentrasi pada *cyber counseling* melalui media sosial WhatsApp.

2. Secara Praktis

- a. Bagi peneliti dapat menambah pengalaman dalam pelaksanaan *cyber counseling* melalui media sosial WhatsApp.
- b. Bagi klien dapat mendapatkan manfaat dari pelaksanaan *cyber counseling* melalui media sosial WhatsApp.
- c. Bagi praktisi kesehatan mental dapat memperluas informasi tentang pelaksanaan *cyber counseling* melalui media sosial WhatsApp di Lembaga Kesejahteraan Sosial Berbasis Mahasiswa Jawa Tengah.

E. Tinjauan Pustaka

Peneliti sangat perlu mencantumkan beberapa hasil penelitian dan literatur yang berkaitan dengan tema penelitian, sebagai upaya memperoleh data dan menjaga orisinalitas penelitian ini.

Beberapa hasil penelitian yang relevan dengan tema penelitian penulis yakni sebagai berikut:

1. Romiaty, Dony Apriatama, Esty Pan Pangestie, Alfiana Fira Syaharani, Lois Hutajulu (Universitas Palangkaraya, 2022) dalam Jurnal Basicedu volume 6 nomor 3 tahun 2022 berjudul "*Model Konseling Teman Sebaya untuk Mahasiswa dengan Menggunakan Aplikasi Whatsapp*". Penelitian ini bertujuan untuk membuat model layanan konseling teman sebaya dengan menggunakan aplikasi WhatsApp untuk mahasiswa Prodi BK FKIP UPR. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian pengembangan yakni R&D. Teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian ini menggunakan teknik angket dan dokumentasi. Hasil penelitian yang diperoleh bahwa kegiatan konseling sebaya pada masa pandemi Covid-19 dapat dilakukan dengan bantuan teknologi yakni *chatting* melalui aplikasi WhatsApp.
2. Gloria Hongyee Chan (City University of Hong Kong, 2020) dalam Jurnal Children and Youth Services Review volume 114 tahun 2020 berjudul "*A Comparative analysis of online, offline, and integrated counseling among hidden youth in Hong Kong*". Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan antara konseling *online*, *offline*, dan terintegrasi (penggunaan gabungan konseling *online* dan *offline*) dalam hasil tarapeutik, untuk menjelaskan pentingnya sebagian besar mengembangkan konseling *online* dalam konteks *hidden youth* di Hong Kong. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode campuran. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun konseling *online* dianggap mencapai hasil terapi yang lebih baik dari konseling *offline* di mata remaja, konseling *online* dan konseling *offline* memiliki kekuatan dan fungsi yang unik yakni menggabungkan kedua bentuk konseling dalam

intervensi membantu memanfaatkan kekuatan dari dua bentuk konseling dan mencapai layanan yang optimal.

3. I Ketut Gading (Universitas Pendidikan Ganesha, Singaraja, Indonesia, 2020) dalam Jurnal pendidikan Indonesia volume 9 nomor 4 tahun 2020 berjudul "*The Development of Cyber Counseling as a Counseling Service Model for High School Students in the Digital Age*". Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan model teoritis dan pedoman konseling *cyber*, serta menguji akseptabilitas dan efektivitasnya. Penelitian ini merupakan penelitian pengembangan yang dilakukan selama 8 bulan dengan mengadopsi model 4D (*define, design, develop, dan disebarluaskan*). Hasil dari penelitian ini yakni akseptabilitas model dan pedoman konseling *cyber* yang dikembangkan dalam penelitian ini sangat tinggi. Model dan pedoman konseling *cyber* efektif sebagai model layanan konseling bagi siswa SMA di era digital. Guru bimbingan konseling disarankan untuk menggunakan konseling *cyber* sebagai model konseling untuk membantu siswa mencapai kemandirian dan memecahkan masalah yang dihadapi karena konseling *cyber* memiliki beberapa keunggulan jika dibandingkan dengan konseling tatap muka.
4. Fatmala Eva Saroh (Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2019) dalam skripsi berjudul "*Cyber Counseling Bagi Remaja di Youth Center Griya Muda Perkumpulan Keluarga Berencana Indonesia (PKBI) Kota Semarang (Analisis Metode Bimbingan dan Konseling Islam)*". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan *cyber counseling* bagi remaja di Youth Center Griya Muda PKBI Kota Semarang. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini salah satunya yakni pelaksanaan *cyber counseling* yang dilakukan di Youth Center Griya Muda PKBI Kota Semarang adalah salah satu program Youth Center Griya Muda yang memberikan layanan konseling melalui internet atau telepon bagi remaja yang ingin berkonsultasi terkait masalahnya tanpa harus bertemu langsung dengan konselor. Pelaksanaan *cyber counseling* bagi remaja di Youth Center Griya Muda dikatakan berhasil, melihat dari

menurunnya kecemasan klien dan adanya tujuan yang jelas di masa yang akan datang.

5. Jumadi (UIN Sultan Syarif Kasim Riau, 2021) dalam skripsi berjudul “*Penggunaan Media Sosial WhatsApp Dalam Layanan Bimbingan dan Konseling di SMP Negeri 1 Pangkalan Lesung Desa Rawang Sari Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan*”. Penelitian ini bertujuan mengetahui penggunaan media sosial WhatsApp dalam layanan bimbingan dan konseling di Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa media sosial WhatsApp sangat membantu pada bidang bimbingan belajar. Persepsi siswa positif menggunakan WhatsApp dalam layanan bimbingan dan konseling, terutama layanan informasi sekolah lanjutan dan mengatasi *bullying* di media sosial WhatsApp.

Penelitian yang akan dilakukan peneliti bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan *cyber counseling* di Lembaga kesejahteraan Sosial Berbasis Mahasiswa (LKS-BMh) Jawa Tengah. Metode penelitian yang digunakan yakni metode penelitian kualitatif. *Cyber counseling* di LKS-BMh Jateng merupakan layanan konseling sebaya bernama Kawan Konsul yang dilakukan melalui media sosial WhatsApp dan terbuka untuk mahasiswa yang berasal dari berbagai kampus. Konselor sebaya diberikan sebutan kawan dengar dan sudah lulus kuliah namun memiliki usia tidak jauh berbeda dengan usia klien. Harapannya lebih bisa membantu problematika mahasiswa karena telah purna melaksanakan studi.

F. Metode Penelitian

Metode penelitian yakni tata cara terhadap bagaimana suatu penelitian akan dilaksanakan yang pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mengumpulkan suatu data dengan tujuan tertentu, dimana penelitian tersebut didasarkan pada ciri keilmuan yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Metode penelitian ini akan memberikan petunjuk terhadap pelaksanaan penelitian, hal

yang perlu dan harus digunakan dalam memperoleh data tersebut, di mana memperolehnya dan lain-lain (Sudjana, 2001: 16). Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif untuk menyelesaikan permasalahan yang ada, sehingga memperoleh gambaran jelas terkait hal ini. Upaya pengumpulan data yang dibutuhkan dalam penyusunan skripsi ini menggunakan langkah sebagai berikut.

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif metode studi kasus. Menurut Deddy Mulyana dalam bukunya berjudul “Metode Penelitian Kualitatif”, studi kasus yakni uraian dan penjelasan komprehensif terkait berbagai aspek seorang individu, suatu kelompok, suatu organisasi (komunitas), suatu program atau situasi sosial (Mulyana, 2001: 201). Penelitian ini dilakukan pada program Kawan Konsul yang berupa layanan *cyber counseling* melalui media sosial WhatsApp di Lembaga Kesejahteraan Sosial Berbasis Mahasiswa (LKS-BMh) Jawa Tengah yang menghasilkan data deskriptif terkait program Kawan Konsul dan pelaksanaannya berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati peneliti. Selain itu juga membantu peneliti untuk menggali informasi yang lebih dalam terkait tahap dan kesesuaian pelaksanaan *cyber counseling*.

Peneliti menggunakan pendekatan psikologis. Psikologi adalah ilmu yang mempelajari perilaku sebagai gejala kejiwaan manusia. Aspek yang berhubungan dengan kejiwaan manusia adalah aspek kognisi, afeksi, dan aspek psikomotorik. Psikologi tidak hanya mempelajari terkait perilaku tetapi juga kepribadian manusia antara lain totalitas pikiran, perasaan, dan tingkah laku, kesadaran dan ketidaksadaran yang membimbing untuk penyesuaian diri dengan lingkungan sosial dan lingkungan fisik (Machasin, 2015: 11). Peneliti dapat mengetahui keadaan psikologis klien pada layanan *cyber counseling* yang dilaksanakan Lembaga Kesejahteraan Sosial Berbasis Mahasiswa (LKS-BMh) Jateng. Penelitian ini perlu dilakukan karena melalui pendekatan psikologis konselor sebaya

diharapkan dapat membantu mengantarkan mahasiswa menemukan kebahagiaan hidup dan dapat mengatasi problematikanya.

2. Definisi Konseptual

Definisi konseptual adalah pengubah atau pemberi penjelasan terhadap sebuah konsep yang kemungkinan masih menimbulkan perbedaan tanggapan menjadi pernyataan yang lebih jelas. Mohtar Mas'ud menyatakan definisi konseptual adalah definisi yang menggambarkan suatu konsep dengan konsep lain (Bakhry, 2016: 24). Untuk memahami dan memudahkan menafsirkan teori yang ada dalam penelitian, maka ditentukan beberapa definisi konseptual yang berhubungan dengan penelitian ini yaitu:

- a. *Cyber counseling* merupakan layanan konseling yang dilakukan secara virtual dengan memanfaatkan bantuan internet serta dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja sehingga memiliki nilai praktis dan inovatif.
- b. konseling sebaya merupakan suatu ragam tingkah laku yang dilakukan oleh individu non profesional kepada individu lainnya dengan usia tingkat pendidikan hampir sama dan sebelumnya telah mendapatkan pelatihan terlebih dahulu untuk menunjang dirinya sebagai konselor sebaya.

3. Sumber dan Jenis Data

Data yang digunakan yakni data ada data primer dan data sekunder. sumber data bisa dari manusia, dokumen, buku, dan lain-lain.

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang dikumpulkan berdasarkan interaksi langsung antara penulis dan sumber data. Data primer adalah data pokok yang mendukung penulisan. Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari kawan dengar selaku konselor sebaya layanan *cyber counseling* bernama Kawan Konsul, Ketua Lembaga Kesejahteraan Sosial Berbasis Mahasiswa Jawa Tengah periode 2018-2022, dan klien Kawan Konsul.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan struktur data historis mengenai variabel-variabel yang telah dikumpulkan dan dihimpun sebelumnya oleh pihak lain. Sumber data sekunder bisa diperoleh dari dalam suatu perusahaan (sumber internal), berbagai internet website, perpustakaan umum maupun lembaga pendidikan, membeli dari perusahaan-perusahaan yang memang mengkhususkan diri untuk menyajikan data sekunder, atau dokumentasi masa lampau dan lain-lain (Hermawan, 2005: 168). Data sekunder penelitian ini diperoleh dari dokumen-dokumen yang dikumpulkan melalui sumber-sumber informasi tidak langsung seperti perpustakaan dan dokumentasi masa lampau. Data sekunder penelitian ini diperoleh dari buku-buku, jurnal, serta dokumentasi.

4. Teknik Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan pengolahan data kualitatif yang ditunjang dengan data-data yang diperoleh melalui penulisan tindakan (*action research*) yakni suatu bentuk penulisan sistemik bersifat reflektif, kolektif, kolaboratif, dan kritis yang dilakukan peneliti dalam situasi sosial untuk meningkatkan penalaran praktik sosial, artikulasi dari suatu pemikiran dalam rangka membawa dampak pada lingkungan sekitarnya. Teknik pengumpulan data ini terdiri dari berikut:

a. Observasi

Peneliti memupuk hubungan baik terlebih dahulu dengan para informan agar tercipta hubungan baik yang biasa dikenal dengan istilah rapport. Rapport diartikan sebagai tidak adanya kecurigaan para informan terhadap penulis sebagai pihak yang mencelakakan mereka (Bungin, 2007: 95). Hal yang harus diperhatikan peneliti ketika melakukan observasi yaitu tempat, pelaku, kegiatan, benda-benda atau alat-alat, waktu, peristiwa, tujuan, dan perasaan. Hal tersebut berkesinambungan, sehingga peneliti harus mengamati dengan total dan seksama pada hal yang sedang diamati. Peneliti menjalin hubungan baik dengan ketua LKS-BMh Jawa Tengah, kawan dengar

(konselor sebaya), dan klien. Setelah itu, peneliti mengikuti kegiatan kawan dengar untuk melakukan pengamatan dan masuk dalam grup khusus kawan dengar.

b. Wawancara

Penggunaan wawancara didasarkan pada dua alasan. Pertama, wawancara digunakan peneliti untuk menggali informasi yang dalam dan detail tidak hanya terkait hal yang diketahui dan dialami subyek penulisan, namun juga hal-hal yang tersembunyi jauh di dalam diri subyek penulisan. Kedua, sesuatu yang menjadi pernyataan informan dapat mencakup hal-hal yang bersifat lintas waktu berkaitan dengan masa lampau, masa sekarang, dan masa yang akan datang (Ghony & Manshur, 2012: 176). Peneliti melakukan wawancara kepada Ketua LKS-BMh Jawa Tengah, kawan dengar, dan klien menggunakan *interview guide* yang telah disusun.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yakni bisa diartikan sebagai catatan tertulis yang berhubungan dengan peristiwa masa lalu, baik yang dipersiapkan maupun yang tidak dipersiapkan untuk suatu penulisan (Ghony & Manshur, 2012: 199). Penulis mencari catatan tertulis tentang hal-hal atau variabel yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti di lokasi penulisan. Peneliti menggunakan flyer layanan, foto wawancara dengan informan, foto pelatihan kawan dengar, tangkapan layar proses *cyber counseling*, dan tangkapan layar grup WhatsApp kawan dengar.

5. Uji Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan konsep penting yang diperbarui dari konsep kesahihan (validitas) dan keandalan (reabilitasi) dan disesuaikan dengan tuntutan pengetahuan, kriteria, dan paradigmanya sendiri (Moleong, 2009: 321). Uji keabsahan data penelitian ini menggunakan teknik triangulasi, yaitu: triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu (Sugiyono, 2008: 274).

a. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek validitas data melalui berbagai sumber. Data yang telah diperoleh kemudian dideskripsikan, dikategorisasikan mana pandangan yang sama dan mana yang berbeda. Data dianggap valid jika berbagai sumber memiliki jawaban bersifat reliabel, artinya tidak ada perbedaan antara sumber satu dengan sumber yang lainnya.

b. Triangulasi teknik

Triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Seperti data yang diperoleh melalui wawancara kemudian dicek dengan observasi. Bila hasil data menunjukkan perbedaan, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data terkait atau subjek lain untuk menentukan data yang benar, atau mungkin semuanya benar karena menggunakan perspektif yang berbeda.

c. Triangulasi waktu

Triangulasi waktu dapat dilakukan dengan cara mengecek validitas data dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda, dilakukan berulang kali untuk menemukan kepastian dan kebenaran data. Bila hasil pengecekan menunjukkan hasil data yang berbeda maka harus dilakukan lagi berkali-kali sampai hasil pengecekan menunjukkan kesamaan dan kepastian datanya.

Seperti yang telah diuraikan diatas, terdapat tiga jenis triangulasi. Penelitian ini menggunakan dua jenis triangulasi yakni triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber diperoleh dari kawan dengar (konselor sebaya), klien, ketua LKS-BMh Jawa Tengah, buku-buku atau dokumen yang ada. Sedangkan triangulasi teknik diperoleh dari pengecekan hasil wawancara dengan observasi terhadap informan.

6. Teknik Analisis Data

Teknis analisis data yakni proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2008: 244).

a. Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan atau merangkum data di lapangan atau memilih hal-hal yang pokok dan memfokuskan pada hal-hal yang penting. Tahap awal ini, peneliti akan berusaha mendapatkan data sebanyak-banyaknya berdasarkan tujuan penelitian yang ditetapkan yaitu berkaitan dengan pelaksanaan *cyber counseling* di Lembaga Kesejahteraan Sosial Berbasis Mahasiswa Jawa Tengah pada layanan konseling sebaya melalui media sosial WhatsApp.

b. Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif biasanya berupa teks yang bersifat naratif, dan bisa dilengkapi dengan grafik, matrik, *network* dan *chart*. Data yang telah dipilih kemudian disajikan dalam bentuk yang mudah untuk dipahami. Pada tahap ini peneliti menyajikan data dalam bentuk yang mudah dipahami berkaitan dengan pelaksanaan *cyber counseling* di Lembaga Kesejahteraan Sosial Berbasis Mahasiswa Jawa Tengah pada layanan konseling sebaya melalui media sosial WhatsApp.

c. Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada (Sugiyono, 2008: 253). Pada tahap ini, penelitian diharapkan dapat menjawab rumusan penelitian lebih jelas tentang pelaksanaan *cyber counseling* di Lembaga Kesejahteraan Sosial Berbasis Mahasiswa Jawa Tengah pada layanan konseling sebaya melalui media sosial WhatsApp.

G. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan gambaran dan pemahaman yang sistematis, maka penulisan dalam skripsi ini terbagi dalam beberapa bab, yaitu sebagai berikut:

BAB I: Pendahuluan yang berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metode penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II: Bab ini berisi tentang landasan teoritik yang terdiri dari empat sub bab. Pertama, mahasiswa dan problematikanya yang berisi pengertian mahasiswa, batasan usia mahasiswa, dan problematika mahasiswa. Kedua, *cyber counseling* yang berisi pengertian *cyber counseling*, media *cyber counseling*, tahapan *cyber counseling*, kelebihan dan kekurangan *cyber counseling*. Ketiga, konseling sebaya yang berisi pengertian konseling sebaya, proses konseling sebaya, peran konselor sebaya. Keempat, urgensi *cyber counseling* melalui layanan konseling sebaya untuk mahasiswa yang berisi deskripsi terkait pentingnya *cyber counseling* untuk mahasiswa.

BAB III: Bab ini berisi dua sub bab yakni gambaran umum obyek penelitian meliputi profil LKS-BMh Jateng, Struktur kepengurusan periode 2020-2024, dan latar belakang kawan dengar. Lalu *cyber counseling* di LKS-BMh Jateng meliputi sejarah berdiri *cyber counseling* dan pelaksanaan *cyber counseling* yang berisi kriteria kawan dengar, pelatiha-pelatihan, ketertarikan kawan dengar, penyebaran informasi, prosedur layanan, tahapan layanan, problematika klien, dan hambatan layanan.

BAB IV: Bab ini berisi hasil penelitian dan pembahasan yang berisi tentang analisa pelaksanaan *cyber counseling* di Lembaga Kesejahteraan Sosial Berbasis Mahasiswa Jawa Tengah (Studi Pada Layanan Konseling Sebaya Melalui Media Sosial WhatsApp).

BAB V: Bab ini berisi penutup yang meliputi kesimpulan terkait pelaksanaan *cyber counseling* di LKS-BMh Jawa Tengah yang merupakan kegiatan konseling sebaya melalui media sosial WhatsApp, serta saran-saran.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Mahasiswa dan Problematikanya

1. Pengertian Mahasiswa

Mahasiswa yakni orang yang memiliki predikat tertinggi setelah siswa. Mahasiswa terdiri dari dua kata yakni “maha” yang berarti besar, dan “siswa” yang berarti orang yang sedang mengikuti pembelajaran. Menurut Hartati mahasiswa adalah seseorang yang sedang menimba ilmu atau belajar dan menjalani pendidikan dengan mendaftar pada salah satu bentuk perguruan tinggi yang terdiri dari akademik, politeknik, sekolah tinggi, institut, atau universitas (Dewi, 2021: 113). Menurut peraturan pemerintah RI No.30 tahun 1990, mahasiswa adalah peserta didik yang terdaftar dan belajar di perguruan tinggi tertentu. Menurut Siswoyo, mahasiswa dapat di artikan sebagai individu yang sedang menuntut ilmu di tingkat perguruan tinggi, baik negeri maupun swasta atau lembaga lain yang setingkat dengan perguruan tinggi. Menurut Knopfemacher dalam Suwono (1978), mahasiswa merupakan insan-insan calon sarjana yang dalam keterlibatannya dengan perguruan tinggi (yang makin menyatu dengan masyarakat), dididik dan diharapkan menjadi calon-calon intelektual (Gafur, 2015: 16-17). Maka dapat disimpulkan bahwa mahasiswa yakni seseorang yang terdaftar secara resmi untuk menuntut ilmu di perguruan tinggi, baik negeri maupun swasta atau lembaga lain yang setingkat dengan perguruan tinggi dan dididik untuk menjadi calon-calon intelektual.

2. Batasan Usia Mahasiswa

Mahasiswa dapat dikategorikan sebagai masa transisi remaja akhir dan dewasa awal (Santoso et al., 2020: 3). Mahasiswa yang sedang menempuh pendidikan tingkat perguruan tinggi rata-rata berada pada rentang usia 18-25 tahun. Menurut Santrock, periode usia tersebut masuk dalam rentang usia dewasa awal yakni dimulai dari usia 18-25 tahun (Santrock, 2012: 6).

Secara umum usia mahasiswa berkisar dari 18 sampai 30 tahun, namun mayoritas berada pada usia 18-25 tahun. Banyak ahli mengatakan bahwa dalam proses perkembangan, usia mahasiswa sebagai fase pematapan hidup. Maka individu pada proses pematapan ini mempersiapkan diri dengan melakukan proses pembelajaran untuk meningkatkan kemampuan pengetahuan, keterampilan, serta menetapkan ideologi kehidupan (Sumarni, Desika Qori'ah Sani, 2020: 18). Mahasiswa memiliki tanggung jawab terhadap masa perkembangannya, termasuk memiliki tanggung jawab terhadap kehidupannya untuk memasuki masa dewasa. Masa ini adalah penyesuaian diri terhadap pola-pola kehidupan baru dan harapan-harapan sosial baru (Elizabeth. B. Hurlock, 2002: 246). Optimalisasi perkembangan dewasa awal mengacu pada tugas-tugas perkembangan. Tugas perkembangan dewasa awal menurut R.J. Havighurst adalah:

- a. Mulai bekerja
- b. Memilih pasangan hidup
- c. Belajar hidup dengan suami/istri
- d. Mulai membentuk keluarga
- e. Mengasuh anak
- f. Mengelola/mengemudikan rumah tangga
- g. Menerima/mengambil tanggung jawab sebagai warga negara
- h. Menemukan kelompok sosial yang menyenangkan

Hal ini sejalan dengan teori Lenvison yang mengungkapkan tugas perkembangan pada masa dewasa awal :

- a. Membentuk impian dan struktur dalam kehidupan
- b. Memiliki pekerjaan
- c. Membentuk hubungan asmara
- d. Pernikahan (Hasibuan, 2018: 6)

3. Problematika Mahasiswa

Manusia dalam menjalani kehidupan tidak selamanya dalam kondisi bahagia. Manusia terkadang mengalami musibah, nikmat, susah, senang, sedih bahkan merasakan kesuksesan di luar rencana. Mahasiswa menghadapi tantangan baru ketika memasuki dunia perkuliahan mulai dari perbedaan karakter pendidikan SMA dan universitas, hubungan satu sama lain, masalah finansial, lingkungan baru. Dengan demikian, konselor menjadi sosok yang dibutuhkan untuk membimbing orang pada masa dewasa awal agar dapat melaksanakan tugas perkembangan secara optimal sehingga mendapatkan kehidupan yang bahagia di masa depan (Nihayah et al., 2021: 41-42).

Menurut Achmad Juntika Nurihsan, problematika yang sering dihadapi oleh mahasiswa dapat dikategorikan menjadi dua yakni problem terkait akademik dan problem sosial pribadi (Masdudi, 2015: 209-210):

a. Problem Akademik

Problem studi yakni hambatan yang dihadapi mahasiswa dalam merencanakan, melaksanakan, dan memaksimalkan belajarnya. Beberapa problem studi yang dihadapi oleh mahasiswa adalah sebagai berikut:

- 1) Kesulitan ketika memilih program studi, jurusan atau mata kuliah yang sesuai dengan kemampuan serta waktu yang tersedia
- 2) Kesulitan mengatur waktu belajar disesuaikan dengan tuntutan dan aktivitas perkuliahan serta aktivitas kemahasiswaan lain
- 3) Kesulitan mendapatkan sumber dan buku untuk belajar
- 4) Kesulitan menyusun makalah, laporan, dan tugas akhir
- 5) Kesulitan mempelajari buku-buku berbahasa asing
- 6) Kurangnya motivasi atau semangat belajar
- 7) Kebiasaan belajar yang salah
- 8) Rendahnya rasa ingin tahu dan mendalami ilmu
- 9) Kurang minat terhadap profesi

b. Problem Sosial Pribadi

Problem sosial pribadi yakni hambatan atau kesulitan yang dihadapi oleh mahasiswa dalam mengatur kehidupannya serta menyesuaikan diri dengan kehidupan sosial, baik di kampus maupun di lingkungan masyarakat. Seiring laju pertumbuhan informasi dan teknologi memunculkan persoalan sosial yang semakin kompleks (Baroroh, 2019: 267). Adapun problematika sosial pribadi yang dihadapi mahasiswa yakni:

- a) Kesulitan biaya kuliah
- b) Kesulitan terkait pemondokan
- c) Kesulitan menyesuaikan diri dengan kawan mahasiswa baik di kampus atau di lingkungan tempat tinggal
- d) Kesulitan menyesuaikan diri dengan masyarakat sekitar, khususnya mahasiswa pendatang
- e) Kesulitan karena masalah-masalah keluarga
- f) Kesulitan karena masalah pribadi

Menurut Paryati Sudarman dalam bukunya berjudul “Belajar Efektif di Perguruan Tinggi”, problematika yang dihadapi mahasiswa saat proses belajar di perguruan tinggi yakni (Mustayah, Budiono, 2022: 48):

a. Kejenuhan dan kemalasan

Belajar di perguruan tinggi membutuhkan waktu yang tidak sebentar. Hal tersebut dapat mendatangkan rasa jenuh dan malas belajar.

b. Ketidakmampuan mengelola waktu

Efektivitas belajar di perguruan tinggi sangat bergantung pada bagaimana mahasiswa mengelola waktu. Mahasiswa dituntut untuk bisa memanfaatkan waktu sebaik-baiknya.

c. Kurang berminat pada mata kuliah atau dosen tertentu

Kurangnya minat pada mata kuliah atau dosen tertentu dapat menghambat proses belajar mahasiswa. Jika kurang menyukai dosen usahakan tetap mengikuti perkuliahannya. Anda tidak mungkin

menghindar dari dosen yang bersangkutan, hilangkan rasa tidak suka pada dosen tersebut.

d. Keuangan

Kekurangan uang akan menghambat mahasiswa dalam proses belajar karena tugas dan masalah yang berhubungan dengan finansial kurang dapat teratasi tanpa keuangan yang cukup. Mahasiswa yang memiliki kelebihan uang juga dapat menimbulkan problem yaitu cenderung menghamburkan uang untuk keperluan yang tidak penting (konsumtif). Fasilitas di kota besar sangat banyak, sehingga mahasiswa dapat terlena dengan tugasnya.

e. Lingkungan pergaulan

Keberhasilan belajar di perguruan tinggi dapat dipengaruhi oleh lingkungan pergaulan, jika anda bergaul di lingkungan kondusif maka tidak akan mengalami hambatan belajar. Jika anda berada pada lingkungan yang tidak kondusif maka akan mengalami hambatan belajar. Tidak sedikit mahasiswa yang mengalami drop out karena pengaruh lingkungan pergaulan.

f. Tempat kos

Bagi mahasiswa yang berasal dari daerah atau kota lain, tempat kos merupakan tempat yang sangat menentukan. Di tempat kos tersebut anda akan belajar, istirahat, bahkan bersosialisasi dengan lingkungan sekitar.

g. Cinta dan pergaulan bebas

Problematika yang banyak dialami mahasiswa yakni percintaan. Jatuh cinta, pacaran, patah hati adalah siklus klasik yang hampir semua orang mengalami termasuk mahasiswa. Realitanya banyak pula mahasiswa yang mengalami hambatan belajar di perguruan tinggi hanya karena cinta (Mustayah, Budiono, 2022: 49-50).

Maka dapat disimpulkan bahwa problematika mahasiswa terbagi dalam dua kategori yakni problem akademik dan sosial pribadi. Problem akademik berkaitan dengan kegiatan belajar mahasiswa, sedangkan

problem sosial pribadi berkaitan dengan diri mahasiswa dan lingkungan sekitarnya. Penelitian terkait kondisi psikologis mahasiswa baru pernah dilakukan di beberapa universitas. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Shafira (2015), menunjukkan hasil bahwa sekitar 56,6% mahasiswa baru merasa sedih, kesepian, dan ketakutan saat pertama kali tinggal jauh dari orang tua. Mahasiswa yang tinggal jauh dari orang tua dituntut untuk mulai belajar mengatur hidupnya sendiri, menyesuaikan diri dengan teman dan kegiatan baru serta mengalami perubahan budaya asal dengan budaya tempat tinggal baru. Individu yang mengalami kegagalan dalam melakukan adaptasi dengan pendidikannya dapat menyebabkan gangguan psikologis, salah satunya yakni stres (Maulina & Sari, 2018: 2).

Problematika yang dihadapi oleh mahasiswa tentu tidak hanya ketika menjadi mahasiswa baru, mahasiswa akhir pun mengalami kecemasan dan stres saat pengerjaan tugas akhir, juga mereka yang memilih sambil bekerja paruh waktu. Tingkat stres, kecemasan, dan depresi yang tinggi pada kalangan pelajar menimbulkan keprihatinan publik yang cukup tinggi di komunitas barat, tetapi masalah tersebut masih belum tereksplorasi di komunitas timur (Qamar et al., 2021: 142). Untuk mencapai kehidupan aman dan damai, penting untuk melakukan pencarian solusi suatu masalah dan melakukan pengendalian diri (Murtadho et al., 2022: 74).

B. *Cyber Counseling*

1. *Pengertian Cyber Counseling*

Cyber counseling dikenal juga dengan istilah *e-counseling*, *online counseling* atau *online therapy*. Glading menyatakan bahwa konseling merupakan profesi yang dinamis dan terus berkembang seiring dengan perbedaan sejarah dan modalitas terapeutik (Mufid, 2020: 2). Moh. Surya (2006) mengemukakan bahwa sejalan dengan perkembangan teknologi komputer, interaksi antara konselor dan klien tidak hanya dilakukan secara tatap muka tetapi dapat dilakukan secara virtual melalui internet dalam bentuk “konseling *cyber*”. Menurut National Board for Certified Counselors, *cyber counseling* atau *e-therapy* adalah praktik konseling

profesional dan penyampaian informasi terjadi ketika klien dan konselor berada di lokasi terpisah atau terpencil dan memanfaatkan media elektronik berupa internet untuk berkomunikasi. Menurut Gibson & M.H. Mitchell (2011) memaknai *cyber counseling* yakni layanan konseling berbantuan telepon atau komputer untuk memfasilitasi komunikasi antara konseli dan guru BK dari jarak jauh. Menurut S. Asrowi (2012) *cyber counseling* yakni layanan konseling yang dilakukan dimana saja dan kapan saja, mengutamakan koneksi atau terhubung dengan internet sehingga memiliki nilai praktis dan inovatif (Sutijono & Farid, 2018: 26). Menurut Sari (2015), *cyber counseling* yakni salah satu strategi bimbingan dan konseling yang bersifat virtual atau konseling yang berlangsung melalui bantuan koneksi internet berupa website, email, *video conference*, dan lainnya.

Maka dapat disimpulkan bahwa *cyber counseling* yakni konseling yang dilakukan oleh konselor dan klien secara jarak jauh dengan memanfaatkan koneksi internet. Media yang digunakan berupa Website, Email, Facebook, Blog, WhatsApp, Line, Twitter, *teleconference*, dan bentuk aplikasi internet lainnya (Gading, 2020: 302). Layanan bimbingan dan konseling ini merupakan salah satu model layanan konseling inovatif sebagai upaya layanan praktis dan dapat dilakukan dimana saja selama terhubung dengan internet (Budianto et al., 2019: 184). Konseling *online* dapat membantu individu tanpa harus merasa terintimidasi, terutama terkait identitas mereka yang mana bagi sebagian besar individu menjadi hal yang sangat besar dan penting untuk harga dirinya. Teknologi informasi yang semakin maju memberikan kemudahan dalam berbagai hal. Teknologi informasi merupakan kebutuhan penting dalam upaya mendukung layanan bimbingan dan konseling yang lebih inovatif. Layanan bimbingan dan konseling yang sifatnya inovatif sudah tentu dapat membangkitkan dan meningkatkan nilai tambah bagi pelayanan untuk klien. Maka, keberadaan teknologi informasi sangat dibutuhkan dalam mendukung pelayanan bimbingan dan konseling (Onggo, 2005: 3). Proses

konseling memberikan situasi belajar bagi klien untuk memahami diri, keadaan, kemungkinan masa depan yang dapat diciptakan dengan potensinya untuk kepentingan pribadi dan sosialnya (Riyadi & Adinugraha, 2021: 18).

2. Media Cyber Counseling

Media dalam bimbingan dan konseling yakni segala sesuatu yang dapat digunakan untuk menyampaikan pesan-pesan bimbingan konseling yang dapat merangsang pikiran, perasaan, perhatian, dan keinginan klien untuk mengenal dirinya sendiri, membimbing dirinya sendiri, dan mengambil keputusan tentang masalah yang dihadapinya (Wayan Eka Paramartha, 2022: 1). Konselor dan konseli/klien dapat berinteraksi ketika proses *cyber counseling* dengan memanfaatkan bantuan teknologi. Hal ini bertujuan untuk memudahkan konselor dalam memberikan bantuan kepada klien, menciptakan kenyamanan kepada klien dalam bercerita melalui aplikasi teknologi sebagai penghubung dirinya dengan konselor tanpa harus bertatap muka secara langsung. Menurut Budianto beberapa media yang dapat digunakan untuk melakukan *cyber counseling* yakni sebagai berikut (Budianto, 2019: 19):

a. Email atau surat elektronik

Email adalah cara baru untuk melakukan komunikasi secara cepat dan efektif melalui surat elektronik di internet. Konselor tentu harus memiliki alamat email masing-masing. Potensi penggunaan oleh konselor antara lain untuk terapi, marketing, *screening, client/therapist*, surat menyurat untuk penjadwalan janji, monitoring *inter-sessions*, dan tindak lanjut *post-therapeutic*, transfer rekaman klien, referral, masukan, pekerjaan rumah, dan penelitian.

b. Website atau homepage

Potensi penggunaan oleh konselor antara lain untuk pemasaran, periklanan, diseminasi informasi, dan publikasi. Website ini menjadi alamat untuk melakukan praktik *online*. Konseli/klien yang akan melakukan konseling *online* dapat mengunjungi situs tersebut terlebih

dahulu dan dilanjutkan sesi konseling. Konselor dapat melakukan kerja sama dengan perusahaan atau para pakar di bidang *web developer*. Konselor dapat memilih bentuk *design web* yang diinginkan mulai dari *html*, *php*, dan website yang menggunakan CMS (*Content Management System*).

c. *Video conference*

Video conference dalam bahasa Indonesia disebut dengan video konferensi atau pertemuan melalui video. Pertemuan ini dibantu oleh berbagai macam media jaringan seperti telepon atau media lainnya yang digunakan untuk transfer data video. Konselor dan klien dapat menggunakan fasilitas video konferensi yang terdapat pada beberapa aplikasi yang didalamnya menyediakan fasilitas *video call*. Potensi penggunaan oleh konselor antara lain untuk terapi, pekerjaan rumah, referal, dan konsultasi (Budianto, 2019: 20).

d. *Chat* atau jejaring sosial

Cyber counseling dapat dilakukan dengan memanfaatkan fasilitas *chat* dan jejaring sosial. *Chat* dapat diartikan sebagai obrolan, namun dalam dunia internet istilah ini merujuk pada kegiatan komunikasi melalui sarana beberapa baris tulisan singkat yang diketikkan melalui *keyboard*, percakapan itu sendiri dikenal dengan istilah *chatting*. Percakapan ini bisa dilakukan secara interaktif melalui teks, suara, dan video. Berbagai aplikasi dapat digunakan untuk *chatting* baik melalui SMS, aplikasi *messenger* seperti Yahoo! Messenger, MSN Messenger, dan jejaring sosial yang didalamnya memiliki fitur *chatting*.

e. WhatsApp

WhatsApp adalah aplikasi pengiriman pesan instan yang memungkinkan kita mengirim file, pesan, gambar, video, foto, dan obrolan *online* seperti blackberry messenger. WhatsApp berawal untuk produk Apple namun seiring perkembangannya sekarang aplikasi ini tersedia untuk android, windows phone blackberry, dan Symbian. WhatsApp menjadi aplikasi paling banyak digunakan dari

semua kalangan usia di seluruh dunia termasuk Indonesia, terutama untuk pengguna *smartphone*. Aplikasi WhatsApp tidak memerlukan pulsa seperti SMS untuk beroperasi karena hanya membutuhkan paket data internet (EDGE/3D) atau *Wifi*. WhatsApp dapat secara otomatis terdeteksi pada perangkat ponsel cerdas jika ponsel tersebut juga menggunakan aplikasi WhatsApp. WhatsApp dapat diunduh secara gratis di Google Play Store (android), Blackberry App World, Windows Phone Marketplace, Iphone App Store. WhatsApp ini menjadi aplikasi yang juga banyak digunakan oleh kalangan mahasiswa, sehingga menjadi peluang bagi konselor sebaya untuk memberikan layanan *cyber counseling* (Budianto et al., 2019: 185).

f. Facebook

Facebook sampai saat ini masih menjadi salah satu aplikasi yang diminati oleh semua kalangan sebagai media pertemanan secara *online*. Pengertian konseling Facebook adalah bantuan psikologis kepada konseli secara *online* melalui media Facebook seperti *chat* atau *video call* agar konseli dapat memahami, menerima, mengarahkan, dan mengembangkan dirinya secara optimal.

g. Telepon atau *handphone*

Konseling *online* secara sederhana dapat dilakukan dengan memanfaatkan telepon, konselor dan klien bisa saling terhubung menggunakan perangkat ini. Konselor dapat mendengar dengan jelas hal yang diungkapkan oleh klien melalui fasilitas telepon dan konselor dapat segera merespon klien (Saroh, 2019: 45-46).

Maka dapat disimpulkan media yang biasa digunakan sebagai layanan *cyber counseling* yakni email, website, *video conference*, chat, WhatsApp, Facebook, telepon.

3. Tahapan *Cyber Counseling*

Penyedia layanan pelaksanaan konseling secara spesifik memberikan tata cara dalam hal pelaksanaan *cyber counseling*. Menurut Ifdil tahapan *cyber counseling* terbagi menjadi tiga tahap (Rahmat, 2018: 85-86):

a. Tahap Persiapan

Tahap ini mencakup aspek teknis penggunaan perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) yang menunjang penyelenggaraan *cyber counseling*. Perangkat keras yang digunakan seperti *smartphone*, komputer, laptop, mic, webcam yang dapat terhubung dengan internet. Sedangkan untuk perangkat lunak sendiri yakni program-program pendukung yang akan digunakan seperti browser, *social account*, *instant messenger*, dan email. Selain itu kesiapan konselor pada aspek keterampilan, kelayakan akademik, penilaian secara etik dan hukum, kesesuaian isu yang akan menjadi topik bahasan serta tata kelola.

b. Tahap Proses

Menurut Prayitno, Tahapan *cyber counseling* tidak jauh berbeda dengan tahapan proses konseling secara langsung. Tahap-tahap yang dilakukan yaitu: Tahap pengantaran, penjajagan, penafsiran, pembinaan, dan penilaian. Pemaparannya yakni: *Pertama*, tahap pengantaran dilakukan dengan bahasa sederhana dan mudah dipahami klien agar tercipta hubungan baik konselor dan klien. Klien diharapkan mampu terbuka dan secara sukarela menyampaikan masalahnya pada konselor. Adanya keterbukaan sangat penting tercipta di tahap ini. *Kedua*, pada tahap penjajagan konselor mulai melakukan pendalaman masalah terhadap klien. Konselor dapat memberikan pertanyaan terbuka, dorongan minimal, dan beberapa teknik lainnya. Keterampilan konselor dibutuhkan untuk mengungkapkan sebab masalah yang dirasakan klien. Sebaiknya penjajagan masalah tidak hanya dari sisi klien saja, namun bisa ditanyakan bagaimana peran keluarga dan orang-orang terdekatnya.

Ketiga, penafsiran yakni menafsirkan masalah klien yang diharapkan dapat membantu identifikasi masalah klien. *Keempat*, pembinaan yakni meneguhkan hasrat klien dalam menetapkan tujuan, mengembangkan program, merencanakan jadwal, merencanakan pemberian penguatan, dan mempersonalisasikan langkah-langkah yang harus ditempuh. Hal ini dapat dimaknai sebagai upaya konselor dalam memberikan penguatan terhadap keputusan yang diambil klien untuk pemecahan masalah. *Kelima*, penilaian yang terdapat tiga jenis yakni: penilaian segera, penilaian jangka pendek, dan penilaian jangka panjang. Fokus penilaian segera diarahkan pada diperolehnya informasi dan pemahaman baru (*understanding*), dicapainya keringanan beban perasaan (*comfort*), dan direncanakan kegiatan pasca konseling (*action*) (Nurussakinah Daulay, Ade Chita P. H, 2022: 29-30). Penggunaan teknik umum dan teknik khusus tidak dilakukan secara utuh. Pada sesi *cyber counseling* lebih menekankan pada terentasnya masalah konseli dengan cara melakukan bentuk pendekatan, teknik atau terapi yang digunakan. Pemilihan teknik, pendekatan, dan terapi disesuaikan dengan masalah yang dihadapi oleh klien/konseli (M. P. Sari & Herdi, 2021: 582).

c. Tahap Pasca

Tahapan ini adalah tahap akhir sebagai tindak lanjut dari tahap sebelumnya. Terdapat beberapa hal pasca proses *cyber counseling* yaitu: Keberhasilan konseling ditandai dengan kondisi klien yang mengalami *effective daily living (EDL)* atau klien telah kembali pada kehidupan normal, konseling akan dilanjutkan dengan sesi *face to face* (tatap muka), konseling akan dilanjutkan pada sesi *cyber counseling* berikutnya, dan konseli akan di referal pada konselor lain atau ahli lain (Sutijono & Farid, 2018: 27).

Menurut Prasetya, tahapan konseling individu *online* menggunakan konsep dan strategi sama dengan konseling individu secara tatap muka. Tahapan yang digunakan yaitu (Muksin et al., 2020: 7):

a. Tahap pembentukan

Proses konseling pada tahap ini menekankan hal-hal untuk menjalin hubungan penuh kehangatan, menerima konseli apa adanya tanpa penolakan, dan empati kepada klien agar merasa nyaman dan mau terbuka dengan masalah yang sedang dihadapi.

b. Tahap inti kegiatan

Setelah dilakukan kegiatan mengembangkan empati di atas harapannya klien dapat melakukan pemusatan pada tingkah laku sekarang, bukan pada perasaan (*focus on present behavior rather than on feeling*). Pemusatan tingkah laku saat ini bertujuan untuk membuat klien sadar terhadap hal yang dilakukan yang menyebabkan dirinya mengalami perasaan atau masalah yang dihadapi saat itu. Setelah klien menyadari tingkah laku yang menyebabkan ia mengalami masalah seperti yang sedang dihadapi, kemudian klien hendak dibantu oleh konselor untuk menentukan langkah klien dapat mencapai hidupnya dan memenuhi kebutuhan dasarnya atau tidak. Konselor mengajak klien untuk merencanakan tingkah laku yang bertanggung jawab sehingga klien dapat mencapai tujuan yang diharapkan. Rencana tindakan yang efektif berupa rencana yang sederhana, dapat dicapai, terukur, segera, dan terkendali oleh klien. Konselor mengajak klien untuk melakukan kesepakatan (*commitment*).

c. Tahap akhir

Tahap akhir atau penutup yakni setelah semua tahap sebelumnya selesai maka proses konseling ditutup dengan melakukan evaluasi proses dan hasil yang telah dicapai selama proses konseling terjadi (Muksin et al., 2020: 7).

Umumnya, para ahli membagi tahapan konseling menjadi tiga tahapan yakni tahap awal konseling, tahap pertengahan atau tahap kerja, dan tahap akhir konseling atau tahap tindakan (Umriana, 2015: 83).

a. Tahap awal

Tahap awal ini bertujuan untuk mendefinisikan masalah. Proses konseling di tahap awal yang dilakukan konselor yakni membangun hubungan dengan konseli, memperjelas dan mendefinisikan masalah, membuat penaksiran dan penjajaka, serta menegosiasikan kontrak. Beberapa teknik yang digunakan konselor pada tahap awal konseling yaitu:

- 1) Menyapa klien (penyambutan): Konselor menyambut klien melalui *chat*, telepon, atau *video conference* melalui media masing-masing dengan sapaan ramah dan sopan untuk mendapat perhatian klien. Sapaan yang hangat dan ramah merupakan langkah awal bagi konselor untuk mendapatkan perhatian klien. Pada tahap ini, sapaan disesuaikan dengan konteks agama dan budaya.
- 2) *Attending*: Biasa disebut juga dengan perilaku menghampiri klien yang mencakup komponen kontak mata, bahasa tubuh, dan bahasa lisan. *Attending* yang baik dapat meningkatkan harga diri klien, menciptakan suasana aman, mempermudah ekspresi perasaan klien dengan bebas.
- 3) *Structuring*: Teknik yang digunakan konselor untuk memberikan batasan dalam proses konseling agar berjalan efektif. Batasan berupa batasan peran (*role limit*), batasan topik (*topic limit*), batasan tindakan (*action limit*), dan batasan waktu (*time limit*). Tujuannya untuk memperoleh kesamaan realistik dalam konseling, memperoleh kesepakatan dari klien terkait hal-hal yang terlibat dalam metode dan tujuan konseling, terciptanya kepastian bersama antara konselor dan klien terkait keputusan klien terhadap kelanjutan proses konseling.

- 4) *Observing* (mengamati): Mengamati dapat dilakukan ketika menyapa. Jadilah pengamat yang baik, tariklah banyak informasi tanpa mengajukan pertanyaan apapun, perhatikan cara duduk atau berdiri klien. Mengamati bertujuan agar konselor memahami pribadi klien sehingga dapat memberi tindakan dengan tepat.
- 5) Empati: Kemampuan seorang konselor untuk merasakan sesuatu yang dirasakan klien, merasa dan berpikir bersama klien dan bukan untuk atau tentang klien. Tujuannya untuk meningkatkan kenyamanan dan keterbukaan klien serta memberikan kepercayaan kepada klien karena merasa dihargai.
- 6) *Opening* (membuka pertanyaan): Teknik membuka interview sebagai upaya-upaya untuk memudahkan klien berbicara. Teknik ini bertujuan untuk meredakan kecemasan awal klien sampai kadar ia mau berbicara, menghindarkan konselor dari “banyak bicara”, memperoleh pendengaran cermat dari yang dikatakan klien dan tersusun dalam pikiran konselor apa yang di uraikan klien.
- 7) *Opened question* (pertanyaan terbuka): Teknik untuk memancing klien mengungkapkan perasaan, pengalaman, dan pemikirannya. Pertanyaan yang diajukan sebaiknya tidak menggunakan kata tanya mengapa atau apa sebabnya.
- 8) *Closed question* (pertanyaan tertutup): Pertanyaan dalam konseling tidak selalu harus menggunakan pertanyaan terbuka, dalam hal tertentu dapat digunakan pertanyaan tertutup. Pertanyaan tertutup dijawab dengan dengan kata “ya” atau “tidak”, selain itu juga dengan kata-kata singkat.
- 9) *Paraphrasing* (menangkap pesan utama): Teknik untuk menyatakan kembali esensi atau inti sesuatu yang diungkapkan klien menggunakan bahasa sederhana dari konselor.
- 10) Dorongan minimal: Teknik untuk memberikan suatu dorongan langsung yang singkat terhadap hal yang telah dikemukakan klien. Dorongan ini diberikan saat klien akan mengurangi atau

menghentikan pembicaraannya dan saat klien kurang memusatkan pikiran pada pembicaraan atau ketika konselor ragu atas pembicaraan klien (Umriana, 2015: 85-92).

b. Tahap pertengahan

Tahap ini merupakan tahap kerja. Pada tahap ini definisi masalah mulai jelas, perasaan-perasaan yang tidak nyaman pada klien mulai teridentifikasi, dan dilanjutkan memikirkan langkah-langkah alternatif menuju tindakan. Tujuan pada tahap ini adalah mengeksplorasi masalah, isu, dan kepedulian klien secara mendalam. Pada tahap ini hubungan konselor dan klien tetap harus dijaga agar tetap baik dan proses konseling berjalan sesuai kontrak yang telah disepakati. Beberapa teknik yang digunakan pada tahap pertengahan yakni:

- 1) Refleksi: Teknik untuk memantulkan kembali pada klien terkait perasaan, pikiran, dan pengalaman sebagai hasil pengamatan terhadap perilaku verbal dan non-verbalnya.
- 2) Eksplorasi: Teknik ini berguna untuk menggali perasaan, pengalaman, dan pikiran yang dirasakan oleh klien.
- 3) *Focusing* (memfokuskan): Teknik untuk mengajak dan mengarahkan klien fokus terhadap pembicaraan. *Focusing* membantu klien memusatkan pembicaraan pada hal-hal yang dianggap penting. *Focusing* dibagi menjadi tiga yakni *focus on topic*, *focus on client*, *focus on other*.
- 4) Konfrontasi: Respon verbal konselor untuk mendeskripsikan kesenjangan, konflik, dan pesan rancu dalam pemikiran, perasaan, dan perilaku klien.
- 5) *Restatement* (mengulang pernyataan klien): Teknik yang digunakan konselor untuk mengulang/menyatakan kembali pernyataan klien secara keseluruhan/sebagian yang dianggap penting.
- 6) *Silent* (diam): Teknik yang digunakan konselor untuk membiarkan sesi konseling dalam jangka waktu tertentu (5-10 detik).

- 7) *Leading* (memimpin): Teknik ini digunakan agar pembicaraan tidak menyinggung hal-hal yang tidak berhubungan dengan topik permasalahan klien.
- 8) *Reassurance* (pemberian kata jaminan): Teknik ini merupakan pemberian penghargaan atas unjuk kerja klien yang mengarah pada perubahan positif dan adanya perubahan kebiasaan/perilaku baru/lebih baik.
- 9) *Giving advice* (memberikan nasihat): Respon verbal atau teks dari konselor dalam mengarahkan klien untuk meraih peluang keberhasilan dan mengarahkan terhadap sesuatu yang bersifat positif.
- 10) *Rejection*: Respon verbal atau teks untuk melarang klien dalam melanjutkan rencana yang dapat membahayakan diri klien atau orang lain.
- 11) *Giving information* (memberikan informasi): Teknik ini digunakan ketika klien membutuhkan informasi terkait masalah klien yang sedang dibahas dalam konseling. Tujuannya untuk memberi informasi bermanfaat bagi klien dan memberi arahan untuk mengambil langkah selanjutnya
- 12) *Summarizing* (menyimpulkan sementara): Setelah melalui sebuah tahapan, konselor dapat memandu klien untuk memberikan simpulan sementara terkait hasil yang telah didiskusikan. Tujuannya untuk mengetahui sejauh mana pemahaman klien terkait alur yang sudah dilalui (Umrana, 2015: 94-110).

c. Tahap akhir

Tahap ini juga disebut tahap *action* karena pada tahap ini dilaksanakan rencana tindakan yang akan dilakukan klien setelah mengakhiri sesi konseling. Tahap ini ditandai dengan menurunnya tingkat kecemasan klien, perubahan perilaku ke arah yang lebih positif, terdapat rencana hidup selanjutnya yang lebih jelas, mulai

bersikap positif dengan introspeksi diri dan berhenti menyalahkan orang lain. Beberapa teknik yang digunakan pada tahap ini yakni:

- 1) *Summary* (ringkasan): Teknik merespon yang digunakan konselor dalam memadukan uraian pernyataan klien menjadi satu kesatuan utuh tema/topik dari sesi-sesi konseling.
- 2) Merencanakan: Kemampuan konselor dalam membantu klien untuk merencanakan tindakan nyata yang produktif bagi kemajuan klien.
- 3) Evaluasi: Kemampuan konselor menetapkan batas-batas keberhasilan proses konseling yang telah dilakukan. Konselor melakukan evaluasi terkait keberhasilan dalam proses konseling dan hal-hal yang belum dapat tercapai. Hasil evaluasi digunakan sebagai kajian untuk melakukan tindak lanjut.
- 4) *Termination* (pengakhiran) : Respon konselor untuk mengakhiri sesi kegiatan konseling, baik untuk dilanjutkan pada sesi selanjutnya atau benar-benar berakhir karena proses konseling telah tuntas (Umriana, 2015: 112-116).

4. Kelebihan dan Kekurangan *Cyber Counseling*

Setiap pelayanan konseling memiliki kelebihan dan kelemahan, sama halnya dengan layanan *cyber counseling*. Menurut Endy Budianto dalam bukunya berjudul “Learning Android and Cyber Counseling”, berikut adalah kelebihan dan kelemahan *cyber counseling* (Budianto, 2019: 13):

a. Kelebihan

Kelebihan layanan *cyber counseling* yakni:

- 1) Konseli yang pemalu untuk datang meminta bantuan secara *face to face* dapat mengikuti konseling online.
- 2) Konselor dapat menjangkau konseli lebih luas.
- 3) Konselor dan konseli dapat melakukan konseling kapan saja dan di mana saja atas dasar kesepakatan bersama.
- 4) Walaupun tanpa teramati isyarat verbal dan fisik, namun kebanyakan konseli lebih mudah mencurahkan perasaan dan pikiran yang mereka rasakan.

b. Kelemahan

Beberapa kelemahan *cyber counseling* yakni:

- 1) Konselor kurang dapat memberikan perhatian cukup untuk ekspresi wajah dan bahasa tubuh.
- 2) Pertumbuhan dinamika dalam proses konseling kurang mendapat perhatian.
- 3) Perilaku-perilaku yang dapat melemahkan dinamika konseling tidak dapat dikontrol secara ketat.
- 4) Konselor harus memiliki kemampuan imajinasi yang tinggi dan memiliki kemampuan menginterpretasi kata-kata yang dituliskan atau bentuk *motion* dan animasi-animasi yang digunakan dalam proses komunikasi (Budianto, 2019: 13).

Beberapa penelitian terkait *cyber counseling* telah dilakukan sebelumnya. Misna dalam Gading (2020) meneliti kelebihan *cyber counseling* dan memperoleh hasil bahwa *cyber counseling* memiliki beberapa keunggulan dibandingkan dengan konseling tatap muka (Gading, 2020: 302):

- a. Kemudahan aksesibilitas, konseli/klien ketika sedang mengalami masalah tidak perlu keluar rumah atau pergi jauh untuk menemui konselor.
- b. *Cyber counseling* khususnya secara tertulis atau berbentuk teks memungkinkan klien untuk membaca kembali percakapan konseling di kemudian hari ketika klien mengalami masalah yang sama.
- c. *Cyber counseling* dapat menghindari perpindahan emosi, semacam pemindahan emosi dari klien ke konselor.
- d. *Cyber counseling* memungkinkan klien lebih bersedia mengungkapkan hal-hal pribadi yang sulit disampaikan secara langsung dengan nyaman (Gading, 2020: 303).
- e. Risiko keberpihakan lebih kecil karena usia, jenis kelamin, ras, etnis, dan status sosial ekonomi seringkali lebih sulit untuk dilihat dalam lingkungan yang terpisah (Situmorang, 2020: 169).

Selain memiliki beberapa keunggulan di atas, *cyber counseling* juga memiliki beberapa kekurangan yakni sebagai berikut:

- a. *Cyber counseling* sangat bergantung pada koneksi internet, jika konselor atau klien tidak memiliki koneksi internet maka kegiatan konseling tidak dapat dilakukan.
- b. Kontak fisik untuk memberikan penguatan seperti menepuk pundak dan berjabat tangan tidak dapat dilakukan.
- c. Kerahasiaan pada sesi konseling tidak sepenuhnya terjamin karena konseling secara *online* dapat di sadap (Gading, 2020: 306).

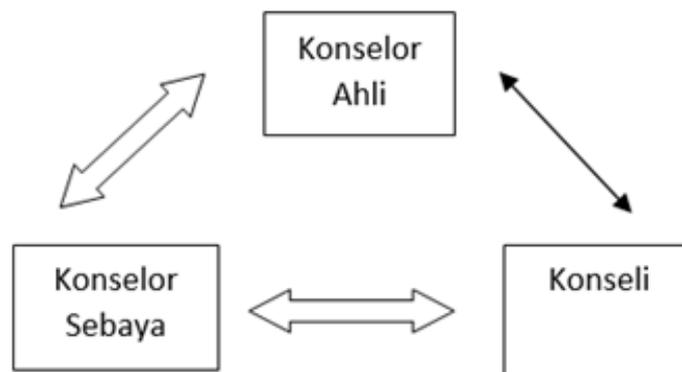
C. Konseling Sebaya

1. Pengertian Konseling Sebaya

Menurut Carr dalam Suwarjo (2008) konseling sebaya yakni suatu cara bagi individu untuk belajar bagaimana memperhatikan dan membantu individu lain, serta menerapkannya dalam kehidupan sehari-hari. Menurut Tindall dan Gray (1985) menyatakan bahwa konseling sebaya sebagai suatu ragam tingkah laku membantu secara interpersonal yang dilakukan oleh individu non profesional untuk membantu orang lain (Astiti, 2019: 248-249). Menurut Erhamwilda, mendefinisikan konseling sebaya yakni sebagai layanan bantuan yang diberikan oleh teman sebayanya (memiliki usia atau tingkat pendidikan hampir sama) yang terlebih dahulu telah diberikan pelatihan-pelatihan untuk menjadi konselor sebaya sehingga diharapkan dapat memberikan bantuan baik secara individual maupun kelompok pada teman yang bermasalah atau mengalami hambatan perkembangan kepribadian. Mereka yang menjadi konselor sebaya bukanlah seorang profesional dibidang konseling namun diharapkan mereka menjadi perpanjangan konselor profesional (Erhamwilda, 2015: 43-44).

Maka dapat disimpulkan konseling sebaya merupakan layanan bantuan yang dilakukan oleh individu non profesional kepada individu lainnya dengan usia atau tingkat pendidikan hampir sama dan sebelumnya telah mendapatkan pelatihan terlebih dahulu untuk menunjang dirinya

sebagai konselor sebaya. Konselor sebaya juga diharapkan dapat mengajak dan menyarankan teman yang membutuhkan bantuan untuk berkonsultasi langsung kepada konselor ahli. Konselor sebaya dapat disebut sebagai jembatan penghubung (*bridge*) antara konselor dengan konseli (Akbar et al., 2022: 25). Menurut Suwarjo, konseling sebaya secara kuat menempatkan keterampilan-keterampilan komunikasi untuk memfasilitasi eksplorasi diri dan pembuatan keputusan. Dalam konseling sebaya, peran dan kehadiran konselor ahli tetap diperlukan. Dalam model konseling sebaya terdapat hubungan triadik antara konselor ahli, konselor sebaya dan konseli. Hubungan triadik antara konselor ahli, konselor sebaya dan konseli adalah sebagai berikut (Istati & Hafidzi, 2020: 20):



Gambar 2.1 Hubungan triadik konselor ahli, konselor sebaya, dan konseli diambil dari Al-Ittizaan: Jurnal Bimbingan Konseling Islam.

Keterangan: \rightleftarrows Interaksi antara konselor ahli dengan konseli melalui konselor sebaya.

\longleftrightarrow Interaksi langsung antara konselor ahli dengan konseli atas rujukan konselor sebaya.

Konselor sebaya terlatih berdasarkan gambar di atas yang direkrut dari jaringan kerja sosial memungkinkan terjadinya sejumlah kontak bersifat spontan dan informal. Kontak-kontak tersebut dapat memperbaiki atau meningkatkan iklim sosial dan dapat menjadi jembatan penghubungan antara konselor profesional dengan mahasiswa yang tidak sempat atau tidak bersedia berjumpa dengan konselor. Kelebihan konseling teman

sebayu yaitu kerekatan emosional antara teman sebaya, mahasiswa lebih merasa nyaman dan terbuka kepada teman sebayanya. Ketika hubungan baik antara konselor sebaya dengan konseli sudah terjalin dengan baik maka konseling sebaya dapat berjalan dengan baik (Istati & Hafidzi, 2020: 20). Konseling sebaya memberikan kontribusi pada dimilikinya pengalaman kuat yang dibutuhkan oleh mahasiswa yakni *respect* (Herliani et al., 2021: 126).

2. Proses Konseling Sebaya

Langkah-langkah pelaksanaan konseling sebaya adalah sebagai berikut (Herliani et al., 2021: 247):

- a. Persiapan, meliputi: Kesiapan fisik dan psikis konselor, tempat dan lingkungan sekitar, perlengkapan, pemahaman konseli, dan waktu.
- b. *Rapport*, yakni menjalin hubungan pribadi secara baik antara konselor dan konseli sejak permulaan, proses, sampai konseling berakhir yang ditandai dengan adanya rasa aman, bebas, hangat, saling percaya dan saling menghargai.
- c. Pendekatan masalah, yakni ketika konselor memberikan motivasi kepada konseli agar bersedia untuk menceritakan permasalahan yang dihadapi dengan bebas dan terbuka.
- d. Pengungkapan, yakni ketika konselor mengadakan pengungkapan untuk mendapatkan kejelasan terkait ini dari masalah konseli secara mendalam dan mengadakan kesepakatan bersama dalam menentukan masalah inti dan masalah sampingan, serta masalah yang melibatkan pihak lain. Sehingga nantinya konseli bisa memahami dirinya dan mengadakan perubahan atas sikapnya.
- e. Diagnostik, yakni langkah untuk menetapkan latar belakang atau faktor penyebab masalah yang dihadapi konseli.
- f. Pragnosa, langkah ketika konselor dan konseli menyusun rencana pemberian bantuan atau pemecahan masalah yang dihadapi konseli.
- g. *Treatment*, yakni realisasi dari langkah pragnosa. Konseli melaksanakan suatu tindakan untuk mengatasi masalah tersebut atas

dasar kesepakatan antara konselor dengan konseli. Konselor memberika motivasi agar konseli dapat mengembangkan diri secara optimal sesuai kemampuan yang dimilikinya.

- h. Evaluasi dan tindak lanjut, langkah untuk mengetahui keberhasilan dan efektifitas konseling yang telah diberikan, berdasarkan hasil yang telah dicapai oleh konseli. Selanjutnya konselor menentukan tindak lanjut secara lebih tepat dengan meneruskan cara yang telah ditempuh karena cocok maupun perlu cara lain yang diperkirakan lebih tepat (Astiti, 2019: 247-248).

3. Peran Konselor Sebaya

Teman sebaya dapat disebut sebagai konselor sebaya apabila sudah mendapatkan berbagai pengetahuan terkait proses konseling seperti dasar-dasar pengetahuan konseling, kode etik sebagai konselor, prosedur merujuk permasalahan teman yang mungkin perlu di tindak lanjut para profesional, cara melakukan observasi dan wawancara, cara mengidentifikasi masalah dan bagaimana memberikan dukungan ataupun pemberdayaan pada teman yang memiliki masalah (Risnawaty et al., 2019: 117).

Adapun beberapa peran konselor sebaya yakni sebagai berikut:

- a. Fasilitator: Tugas konselor sebaya yaitu membantu mempromosikan dan melaksanakan layanan bimbingan dan konseling. Pada penelitian ini adalah *cyber counseling* pada Lembaga Kesejahteraan Sosial Berbasis Mahasiswa (LKS-BMh) Jawa Tengah.
- b. Konsultan: Sebagai konsultan, tugas seorang konselor sebaya yakni membantu teman dalam hal ini konseli yang merupakan mahasiswa dalam mengatasi problematika.
- c. Model: Peran konselor sebagai model yakni mejadi sosok teladan untuk teman mahsiswa dalam menghadapi permasalahan psikososial (Rischa Pramudia Trisnani, 2018: 77).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Insan Suwanto, Dian Mayasari, dan Nurul Wulan Dhari terdapat beberapa peran teman sebaya sebagai berikut (Suwanto et al., 2021: 173):

- a. Dukungan sosial, moral, dan emosional: Konselor sebaya memberikan rasa nyaman dan aman ketika klien bercerita. Konselor sebaya selalu terbuka apabila klien akan bercerita dan selalu memperhatikan ketika klien sedang bercerita. Selain itu, konselor sebaya juga menjaga rahasia cerita klien agar tidak tersebar luas.
- b. Kebebasan berpendapat, bertindak atau menemukan identitas diri: Pada peran ini, teman sebaya selalu mendukung dan tidak melarang setiap pilihan yang akan dipilih oleh konseli. Selain itu, teman sebaya juga memberikan informasi yang dibutuhkan klien sebagai bahan untuk mempertimbangkan keputusan.
- c. Agen sosialisasi: Sebagai agen sosialisasi teman sebaya membawa perubahan-perubahan tertentu. Klien dapat memahami kemampuan dirinya, memahami dan yakin dengan keputusannya, merasa menjadi pribadi yang lebih baik, menjadi pribadi yang lebih percaya diri, mudah bergaul, berani berbicara di depan orang banyak dan memiliki banyak teman.
- d. *Role model*: Teman sebaya sebagai model atau contoh terkait cara berperilaku terhadap teman sebaya, menyediakan sumber informasi dan perbandingan tentang dunia di luar keluarga (Suwanto et al., 2021: 173-174).

Maka dapat disimpulkan bahwa peran konselor sebaya sangat dibutuhkan oleh mahasiswa. Peran konselor sebaya yakni fasilitator, konsultan, role model, agen sosialisasi, dan memberi dukungan pada klien.

D. Urgensi *Cyber Counseling* Melalui Layanan Konseling Sebaya Untuk Mahasiswa

Cyber counseling menurut Sari (2015) yakni salah satu strategi bimbingan dan konseling yang bersifat virtual atau konseling yang berlangsung melalui bantuan koneksi internet berupa Website, Email, *video conference*, dan lainnya. *Cyber counseling* melalui media sosial dapat diterapkan dalam konseling individual atau kelompok, pelaksanaannya terbukti dapat mengatasi beragam permasalahan (Malekak, 2022: 2731). Chan dalam penelitiannya menyatakan bahwa terdapat kesesuaian pelaksanaan *cyber counseling* dengan kebutuhan remaja, dalam hal ini mahasiswa. Pertama, klien dapat memilih sebagai anonim ketika melakukan sesi konseling. Anonimitas yakni menghindari pengungkapan informasi identitas pribadi sehingga klien merasa lebih aman bercerita terkait topik sensitif, mengurangi pelabelan/stigma, dan rasa malu. Kedua, klien merasa nyaman menjalani sesi *cyber counseling* karena tidak adanya batasan geografis atau batasan waktu ketika menggunakan internet. Ketiga, konselor dan klien dapat berperan seimbang dimana tidak ada salah satu pihak yang mendominasi sesi konseling (Chan, 2020: 2).

Mahasiswa seringkali merasa nyaman ketika bercerita kepada teman sebaya karena merasa dipahami. Maka konseling sebaya dapat menjadi peluang untuk membantu mahasiswa menyelesaikan problematikanya. Konseling sebaya yakni layanan bantuan konseling yang diberikan oleh teman sebaya (memiliki usia atau tingkat pendidikan yang hampir sama) yang telah diberikan pelatihan-pelatihan terlebih dahulu sebagai pendukung menjadi konselor sebaya (Akbar et al., 2022: 25). Menurut Suwarjo, konseling sebaya secara kuat menempatkan keterampilan-keterampilan komunikasi untuk memfasilitasi eksplorasi diri dan pembuatan keputusan (Istati & Hafidzi, 2020: 20). Konselor sebaya diharapkan dapat memberikan bantuan baik secara individu atau kelompok kepada teman-temannya yang mengalami berbagai hambatan dalam perkembangan kepribadiannya (Erhamwilda, 2015: 44).

Mahasiswa masa kini termasuk dalam golongan generasi Z yang dekat dengan internet sehingga media sosial menjadi hal familiar dalam kehidupan mereka (Lina et al., 2021: 38). WhatsApp menjadi media sosial yang paling banyak digunakan masyarakat Indonesia. Presentasinya tercatat mencapai 88,7%, kemudian diikuti dengan Instagram dan Facebook dengan presentase masing-masing sebesar 84,8% dan 81,3% (Mahdi, 2022: 1). Mahasiswa sebagian besar menggunakan media sosial WhatsApp untuk berkomunikasi dengan teman maupun dosen. Selaras dengan penelitian oleh Romiaty, dkk (2020) yang menyatakan bahwa pemberian layanan konseling sebaya menggunakan WhatsApp tepat dilakukan mengingat mahasiswa lebih nyaman bercerita dengan teman sebaya dan melalui media sosial tersebut (Romiaty et al., 2022: 5159). Konseli atau klien cenderung enggan mengunjungi konselor secara mandiri ketika menghadapi situasi bermasalah karena jarak tempat konselor relatif jauh dan kurangnya waktu untuk mengunjungi konselor. Kebahagiaan yang sulit diperoleh dapat memicu seseorang, termasuk pelajar untuk melakukan berbagai tindakan negatif yang dapat mengancam jiwa, seperti bunuh diri (Komarudin et al., 2022: 264). Klien membutuhkan model konseling baru yang lebih hemat waktu, tidak terikat tempat, dan lebih praktis untuk memenuhi kebutuhan manusia di era sekarang dimana akses layanan serta informasi melalui teknologi telah berkembang pesat (Gading, 2020: 302).

BAB III
GAMBARAN UMUM *CYBER COUNSELING* DI LEMBAGA
KESEJAHTERAAN SOSIAL BERBASIS MAHASISWA (LKS-BMh)
JAWA TENGAH

A. Gambaran Umum Lembaga Kesejahteraan Sosial Berbasis Mahasiswa (LKS-BMh) Jawa Tengah

1. Profil Lembaga Kesejahteraan Sosial Berbasis Mahasiswa (LKS-BMh) Jawa Tengah

LKS-BMh merupakan lembaga mahasiswa pertama di Indonesia yang berfokus terhadap permasalahan sosial kemahasiswaan. LKS-BMh lahir pada tanggal 20 Desember 2017 dirintis mahasiswa Aqidah dan Filsafat Islam (AFI), dibidani Dekan Fakultas Ushuluddin dan Humaniora (FUHum) UIN Walisongo Semarang serta dikukuhkan Kepala Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah tanggal 27 April 2018. Visi yang diemban yakni mewujudkan seluruh mahasiswa dapat lulus paripurna tanpa ada kendala faktor sosial ekonomi. Misi yang dijunjung yakni *khoirunnas anfa'uhum linnas*, artinya manusia yang berkualitas adalah manusia yang bermanfaat bagi sesamanya. (Wawancara Ketua LKS-BMh Jateng pada Minggu, 08 Mei 2022, Pukul 11.13 WIB)

Bentuk kegiatan LKS-BMh yakni Penyuluhan dan Bimbingan Sosial, Pemberdayaan Sosial, Rehabilitasi Sosial, Jaminan Sosial, dan Perlindungan Sosial. Bidang Penyuluhan dan Bimbingan Sosial fokus dengan kegiatan ngobrol santai dengan beragam tema khususnya tema sosial baik secara *offline* maupun *online*. Bidang Pemberdayaan Sosial fokus dengan kegiatan peningkatan *skill* mahasiswa. Bidang Rehabilitasi Sosial fokus dengan program Kawan Konsul, yakni layanan *cyber counseling* oleh konselor sebaya melalui WhatsApp. Bidang Jaminan Sosial fokus dengan kegiatan peminjaman barang atau uang untuk mahasiswa yang membutuhkan. Bidang Perlindungan Sosial fokus dengan

penyaluran dana beasiswa atau bantuan untuk mahasiswa yang membutuhkan. (Wawancara Ketua LKS-BMh Jateng pada Minggu, 08 Mei 2022, Pukul 11.13 WIB)

LKS-BMh sebelumnya dipimpin oleh saudari Nur Zaenab untuk periode 2018-2020 dan periode 2020-2022 dari FUHum UIN Walisongo Semarang. Saat ini LKS-BMh di pimpin oleh Nutfatin Abiadhoh untuk periode 2022-2024 yang berasal dari FITK UIN Walisongo Semarang. Ketua LKS-BMh dilantik dan dikukuhkan secara langsung oleh Kepala Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah. Masa jabatan ketua dan pengurus LKS-BMh Jawa Tengah yakni 2 tahun dalam 1 periode. LKS-BMh sudah berusia 5 tahun dan memiliki 300 anggota yang berasal dari 8 universitas di Jawa Tengah. Universitas yang tergabung dengan LKS-BMh yakni UIN Walisongo Semarang, UNWAHAS, UNNES, UIN Salatiga, UIN SAIZU Purwokerto, UNISBANK, UNISSULA, dan STAI IC Demak. LKS-BMh memiliki beberapa program dengan sasaran mahasiswa dan masyarakat sekitar. Salah satu program untuk mahasiswa dari Bidang Rehabilitasi Sosial yakni *cyber counseling* yang dilakukan oleh konselor sebaya melalui WhatsApp menjadi pembahasan dalam penelitian ini. (Wawancara Ketua LKS-BMh Jateng pada Minggu, 08 Mei 2022, Pukul 11.13 WIB)

2. Struktur Kepengurusan LKS-BMh Jawa Tengah Masa Bhakti 2020-2022

LKS-BMh memiliki struktur kepengurusan di tahun 2020-2022 sebagai berikut:



LEMBAGA KESEJAHTERAAN SOSIAL BERBASIS MAHASISWA (LKS-BMh) JAWA TENGAH

Jalan Prof. Dr. Hamka No. 25 Kampus II UIN Walisongo Semarang
Email: lks.nurwidya@gmail.com HP: 0852 9046 2626 (Fatin)



STRUKTUR KEPENGURUSAN

LEMBAGA KESEJAHTERAAN SOSIAL BERBASIS MAHASISWA

MASA BHAKTI 2020-2022

Pembina	:	Dekan Fakultas Ushuluddin dan Humaniora
Penasehat	:	Dinas Sosial Jawa Tengah Dr. H. M. Mukhsin Jamil, M.Ag Sadiman Al Kundarto
Ketua Umum	:	Nur Zaenab, S.Ag
Ketua I	:	Siti Musyarrofah
Ketua II	:	Asrobul Anam
Sekretaris I	:	Sustania Via Lintas Sari
Sekretaris II	:	Faizul Futhona Ulinnuha
Bendahara I	:	Siti Jazilatul Rohmah
Bendahara II	:	Nurul Hidayah
Koordinator Seksi	:	
Pengembangan Organisasi	:	Lintang Nurul Fadilah
Data dan Perencanaan	:	Melli Anjyayana
Wirausaha	:	Humam Nasirudin
Bimbingan dan Penyuluhan Sosial	:	Nutfatin Abiadhoh
Pemberdayaan Sosial	:	Maeli Viatina Aulia
Perlindungan Sosial	:	Retno Ludviani
Rehabilitasi Sosial	:	Ummi Latifah
Jaminan Sosial	:	Anif Istiana

Gambar 3.1 Dokumen Struktur Kepengurusan LKS-BMh Masa Bhakti 2020-2022

3. Latar Belakang Kawan Dengar (Konselor Sebaya) LKS-BMh Jateng

Latar belakang kawan dengar berasal dari beragam disiplin ilmu, maka mereka perlu mendapat pelatihan-pelatihan terlebih dahulu sebelum melakukan sesi konseling. Menurut penuturan Ketua LKS-BMh, latar belakang pendidikan kawan dengar yang sebagai berikut:

“Saya sendiri Nur Zaenab lulusan dari Jurusan Aqidah Filsafat Islam (AFI) Fakultas Ushuluddin dan Humaniora, kemudian ada yang dari Jurusan Bimbingan dan Penyuluhan Islam Fakultas Dakwah dan Komunikasi salah satu mahasiswanya Pak Sadiman, ada juga yang dari Jurusan Ilmu Hukum, ada juga yang dari FEBI, ada yang dari Jurusan KPI, ada yang dari Jurusan Tasawuf dan Psikoterapi. Kawan konsul pertama itu 4 orang yakni dari jurusan Bahasa Inggris, Ilmu Hukum, FEBI, BPI. Waktu itu Mas Mahrus, Mas Naufal, Mbak Ifa, sama Mbak Anis. Kawan Konsul kedua itu ada 6 orang, kemudian Kawan Konsul ketiga ini ada 7 orang.” (Wawancara Ketua LKS-BMh Jateng pada Minggu, 08 Mei 2022, pukul 11.13 WIB)

Awal mula program Kawan Konsul hadir, terdapat empat konselor yang membantu program ini berjalan. Kawan dengar tersebut yaitu *pertama*, Miftahul Mahrus, S.Pd dari Jurusan Bahasa Inggris. *Kedua*, Ifatunnisa, S.Sos dari Jurusan Bimbingan dan Penyuluhan Islam. *Ketiga*, Handika Naufal Husni, S.H, M.H berasal dari Jurusan Ilmu Hukum. *Keempat*, Anisatun Solikhah, S.E dari Fakultas FEBI. Kemudian berlanjut Kawan Konsul 2 pada tahun 2021 dengan kawan dengar yakni *pertama*, Handika Naufal Husni, S.H, M.H dari Jurusan Ilmu Hukum. *Kedua*, Nisvia Okta Inaya, S.Sos dari Jurusan Komunikasi Penyiaran Islam. *Ketiga*, Laily Ristiani, S.Sos dari Jurusan Komunikasi Penyiaran Islam. *Keempat*, Nur Koles, S.Ag dari Jurusan Aqidah dan Filsafat Islam. *Kelima*, Nur Zaenab, S.Ag dari Jurusan Aqidah dan Filsafat Islam. *Keenam*, Ifatunnisa, S.Sos dari Jurusan Bimbingan dan Penyuluhan Islam. (Dokumen flyer Kawan Konsul 1 tahun 2020 & Kawan Konsul 2 tahun 2021)

Lalu untuk program Kawan Konsul 3 pada tahun 2022 terdapat penambahan kawan dengar menjadi tujuh orang. *Pertama*, Ifatunnisa S.Sos dari Jurusan Bimbingan dan Penyuluhan Islam. *Kedua*, Nur Zaenab, S.Ag dari Jurusan Aqidah dan Filsafat Islam. *Ketiga*, Nisvia Okta Inaya, S.Sos dari Jurusan Komunikasi Penyiaran Islam. *Keempat*, Nur Koles, S.Ag dari Jurusan Aqidah dan Filsafat Islam. *Kelima*, Laily Ristiani, S.Sos dari Jurusan Komunikasi Penyiaran Islam. *Keenam*, Zairotus Solikhah, S.Ag dari Jurusan Tasawuf dan Psikoterapi. *Ketujuh*, Handika Naufal Husni, S.H, M.H dari Jurusan Ilmu Hukum. (Dokumen flyer Kawan Konsul 3 tahun 2022)

Hal tersebut diperkuat dengan pernyataan konselor Ifatunnisa, Handika Naufal Husni, dan Nur Koles.

“Alhamdulillah sudah dapat materi konseling karena memang saya dari Jurusan Bimbingan dan Penyuluhan Islam.” (Wawancara kawan dengar LKS-BMh Ifatunnisa pada Rabu, 21 Desember 2022, pukul 19.10 WIB)

“Saya dulunya dari Jurusan Ilmu Hukum. Kemudian materi yang berkaitan tentang kepribadian seseorang, konsultasi, yang berkaitan dengan pribadi seseorang seperti itu saya dapatkan dari misalkan ada workshop, seminar, dan pelatihan yang dulu saya pernah jalani dan ikuti sewaktu jadi mahasiswa.” (Wawancara kawan dengar LKS-BMh Handika Naufal Husni pada Senin, 26 Desember 2022, pukul 11.00 WIB)

“Dulunya saya jurusan AFI (Aqidah Filsafat Islam), ketika semester 5 atau 6 kalau nggak salah itu juga dapat materi tentang psikologi, di Ushuluddin itu ada.” (Wawancara kawan dengar LKS-BMh Nur Koles pada Sabtu, 24 Desember 2022, pukul 21.20 WIB)

B. *Cyber Counseling* di LKS-BMh Jawa Tengah

1. Sejarah berdirinya *cyber counseling* di LKS-BMh Jawa Tengah

Cyber counseling di LKS-BMh diberi nama “Kawan Konsul”. Kawan konsul adalah program konseling sebaya yang dilakukan secara *online* melalui media sosial WhatsApp. Program ini lahir atas inisiasi kawan-kawan perintis LKS-BMh yang dibantu oleh pencetus LKS BMh yakni Alm. Bapak Sadiman Al-Kundarto yang juga merupakan dosen tidak tetap Jurusan Bimbingan dan Penyuluhan Islam UIN Walisongo Semarang, sebagai tindak lanjut atas problematika mahasiswa yang ditemui. Program ini diberikan nama Kawan Konsul karena di LKS menyebut satu sama lain dengan sebutan kawan, kawan dianggap sebagai sebutan yang lebih menggambarkan keakraban daripada sebutan teman dan konselor pada program ini disebut dengan kawan dengar. Program ini diawali bertepatan dengan situasi pandemi yang bermula sekitar 24 Februari 2020, mahasiswa mengalami kesulitan komunikasi dengan pihak kampus, ada pula mereka yang merasa salah mengambil keputusan, merasa menjadi beban orang tua karena orang tua fokus terhadap perekonomian keluarga sehingga terjadi distraksi atau keguncangan sosial baik semester tua atau muda. (Wawancara Ketua LKS-BMh Jateng pada Minggu, 08 Mei 2022, Pukul 11.13 WIB)

Alumni kampus awalnya curhat pada kawan LKS yang sudah menjadi alumni, kegelisahan kawan LKS memunculkan pemikiran untuk membuat suatu program yang dapat menghimpun cerita kawan-kawan mahasiswa agar mereka bisa dibantu menyelesaikan permasalahan pada dirinya. Kawan-kawan mahasiswa bisa melakukan sesi konseling terjadwal sehingga cerita mereka lebih terstruktur daripada curhat biasa. Data permasalahan klien nantinya akan dihimpun menjadi database untuk evaluasi dan perbaikan program. Kawan dengar tentu berusaha menjadi pendengar yang baik dan mengupayakan pemberian bantuan optimal kepada klien. Kawan dengar di LKS memang dipilih yang sudah alumni karena mereka sudah melalui fase-fase perkuliahan dan berhasil

menghadapi problematika saat menjadi mahasiswa. Kawan dengar sebelumnya telah mendapatkan pelatihan-pelatihan yang difasilitasi LKS diantaranya dasar-dasar konseling, *financial lifeskill*, *design thinking* sebagai bekal mereka terjun membantu klien. (Wawancara Ketua LKS-BMh Jateng pada Minggu, 08 Mei 2022, Pukul 11.13 WIB)

Pelatihan untuk kawan dengar diperoleh dari beberapa pihak sebagai fasilitas program dari LKS-BMh Jawa Tengah. Kawan dengar juga secara aktif mengikuti pelatihan secara mandiri di luar pelatihan yang difasilitasi LKS-BMh. Kawan dengar berbagi ilmu satu sama lain dalam grup WhatsApp khusus konselor sebaya secara kontinu. Program Kawan Konsul pertama diawali kisaran Bulan Maret 2020, kemudian berlanjut di tahun 2021 yakni Kawan Konsul 2, dan di tahun 2022 launching Kawan Konsul dilakukan pada bulan Juni 2022. Program *cyber counseling* ini biasanya berjalan sekitar 4 bulan dalam setiap tahun, selanjutnya diupayakan berjalan secara kontinu bahkan bisa berjalan setiap hari. *Cyber counseling* di LKS menggunakan pilihan media sosial WhatsApp karena mahasiswa lebih sering berinteraksi dengan teman sebaya dan dosen melalui aplikasi tersebut. (Wawancara Ketua LKS-BMh Jateng pada Minggu, 08 Mei 2022, Pukul 11.13 WIB)

Media sosial WhatsApp menjadi platform pilihan karena frekuensi penggunaan oleh mahasiswa terpantau tinggi. Pengurus LKS-BMh menilai WhatsApp terjangkau dan mudah digunakan oleh mahasiswa. Kawan dengar (konselor sebaya) dari LKS-BMh sendiri belum memiliki kapasitas lebih jika harus menggunakan platform lain, dikhawatirkan jika menggunakan platform lain kurang memberi manfaat. WhatsApp terus melakukan peningkatan sistem untuk meningkatkan kepuasan penggunaannya. Hal paling penting adalah tercapainya tujuan program yakni membantu mahasiswa agar dapat menyelesaikan problematika yang dihadapi, menjadi sosok pendengar yang baik ketika tak ada satupun orang termasuk keluarganya yang ada saat dia terpuruk, menjadi *role model* atau

contoh mahasiswa dalam menyelesaikan problematika. (Wawancara Ketua LKS-BMh Jateng pada Minggu, 08 Mei 2022, Pukul 11.13 WIB)

2. Pelaksanaan *Cyber Counseling* di LKS-BMh

a. Kriteria Kawan Dengar (Konselor Sebaya) LKS-BMh

Sebelum pelaksanaan *cyber counseling* dilakukan, pengurus LKS-BMh bidang rehabilitasi sosial telah mempersiapkan kawan dengar (konselor sebaya). Konselor sebaya harus memenuhi kriteria yang telah ditetapkan oleh pengurus. Kriteria mendasar yang harus dipenuhi kawan dengar yakni telah menyelesaikan pendidikan strata 1 (S1), telah memiliki ilmu pengetahuan terkait dasar-dasar konseling, tata cara konseling, teknik-teknik konseling, dan ilmu pendukung yang diperoleh dari pelatihan-pelatihan dari LKS-BMh maupun pelatihan yang diikuti secara mandiri. Kemudian kawan dengar menyatakan diri untuk menyesuaikan atau menyetujui hal-hal yang sudah menjadi ketentuan Kawan Konsul seperti disiplin, harus berkomitmen untuk meluangkan waktu, harus bisa membantu klien menemukan solusi atas masalahnya sendiri, dan mau mengikuti setiap persyaratan-persyaratan yang bersifat tertulis atau tidak dari pengurus LKS-BMh. (Wawancara Ketua LKS-BMh Jateng pada Minggu, 08 Mei 2022, Pukul 11.13 WIB)

LKS-BMh memilih kawan dengar (konselor sebaya) melihat dari segi usia yang tidak jauh berbeda dengan klien. Kawan dengar dipilih yang sudah menyelesaikan pendidikan S1 dan berkomitmen membantu klien. Hal ini telah melalui pertimbangan pengurus LKS-BMh dan menyesuaikan kondisi sekitar. Saat ini, semua kawan dengar berasal dari UIN Walingoso Semarang. Fenomena dan pengalaman yang diperoleh kawan dengar adalah ketika konseling dilakukan oleh sesama mahasiswa dengan problematika mirip-mirip maka akan terjadi turbulensi emosi satu dengan lainnya. Maka dengan usia kawan dengar yang tidak jauh berbeda tersebut diharapkan dapat kebersamai baik mendampingi atau membantu klien menentukan solusi masalahnya

secara mandiri. (Wawancara Ketua LKS-BMh Jateng pada Minggu, 08 Mei 2022, Pukul 11.13 WIB)

b. Pelatihan Kawan Dengar (Konselor Sebaya) LKS-BMh

Kawan dengar sebelum terjun sebagai konselor sebaya membekali diri dengan pelatihan-pelatihan yang menunjang dirinya menjadi konselor. Pelatihan tersebut antara lain yakni pelatihan *financial life skill* oleh USAID, pelatihan *design thinking* oleh Binus University, pelatihan konsultasi sosial psikologi oleh Pilar PKBI Jateng, dan tentunya terkait dasar ilmu konseling dan psikologi oleh Bapak Sadiman Al Kundarto. Pelatihan untuk kawan dengar ada yang didapatkan ketika mereka masih berstatus menjadi mahasiswa dan ketika sudah direkrut menjadi kawan dengar oleh LKS-BMh Jateng. Pelatihan tersebut secara rinci dipaparkan oleh Nur Zaenab selaku Ketua LKS-BMh Jawa Tengah sebagai berikut:

1) Pelatihan *Financial Life Skill*

Pelatihan *financial life skill* ini diperoleh dari USAID. USAID memiliki beberapa program yang salah satunya yakni YEP. YEP sendiri *concern* kepada bagaimana pengelolaan anak muda tentang perekonomian mereka misalkan bagaimana mereka mengelola waktu untuk kuliah, karir, atau pekerjaan sampingan. Jadi kita dilatih untuk mengelola keuangan secara umum bahkan secara spesifik. Pelatihan ini dilakukan selama 3 hari berturut-turut, setiap harinya dilakukan dari jam 8 pagi sampai jam 5 sore dengan materi seru dan tidak membosankan. Pelatihan dilakukan ketika yang sekarang menjadi kawan dengar masih berstatus sebagai mahasiswa. Materi yang kami dapatkan ini bisa bermanfaat untuk mahasiswa ketika menghadapi keguncangan sosial yang mereka alami.

2) Pelatihan *Design Thinking*

Pelatihan ini diperoleh dari Binus University. LKS-BMh mengundang dosen dari Binus University Jakarta untuk datang ke UIN Walisongo Semarang tepatnya di kampus 2 di gedung O FUHum sekitar tahun 2019. Saat itu, kawan dengar dilatih terkait mengapa seiring berjalannya waktu akan memunculkan barang baru yang inovatif namun intinya sama. Contohnya yaitu HP, dulu HP jadul hanya dapat digunakan untuk telepon terus lalu bisa untuk mengirim email, bisa untuk main BB. Dulu adanya media sosial itu FB, lalu muncul Twitter, Line, Instagram dan seiring berjalannya waktu banyak aplikasi yang berganti apalagi sekarang aplikasi semakin *upgrade*, semakin efisien, *tools*-nya semakin efisien, semakin banyak *tools* juga kita semakin mudah mencari kebutuhan sesuai keinginan. Maka kawan dengar dilatih untuk men-*design* pemikiran untuk terus bisa ATM atau Amati, Tiru, Modifikasi semua pola yang ada di dunia ini pada umumnya seperti itu.

Sehingga jika direfleksikan dalam program Kawan Konsul dapat terlihat bahwa sebenarnya masalah-masalah yang dihadapi oleh klien mirip-mirip ketika kawan dengar masih menjadi mahasiswa. Kawan dengar yang sudah alumni ini memiliki ilmu atau manfaat yang dapat diberikan sehingga bisa saling *sharing*. Sebisa mungkin kawan dengar menggali info, menanyakan hal yang dirasakan oleh mahasiswa (klien), kemudian sebisa mungkin menggali pertanyaan itu agar klien secara mandiri mendapatkan jawaban yang mereka butuhkan. Karena jika konsultasi pada umumnya terlalu buru-buru memberi saran padahal itu tidak boleh.

3) Pelatihan Konsultasi Sosial Psikologi

Pelatihan ini bekerja sama dengan Pilar PKBI Jateng. Pelatihan dilakukan bulan April 2022 sebagai persiapan Kawan Konsul 3. Kawan dengar menjadi paham bahwa ketika proses konseling, konselor tidak men-*judge* dari sisi mahasiswa tapi bisa lebih

mendengarkan, lebih memberikan waktu dan telinga yang selalu ada untuk mereka. Klien mungkin bisa bercerita, tukar pengalaman dengan keluarga atau teman masing-masing namun jatuhnya curhat sehingga belum tentu dapat menggali atau memberi solusi. Sedangkan dengan adanya program Kawan Konsul diharapkan konselor sebaya bisa turut membantu menggali info dan memberi *clue* yang perlu dilakukan atau minimal bisa saling menjaga kesehatan mental di mana klien tidak perlu khawatir, tidak perlu takut, tidak perlu risau, tidak perlu galau dalam menghadapi problematika terkait perkuliahan, karir, maupun keluarganya masing-masing.

4) Pelatihan Dasar Ilmu Konseling dan Psikologi

Untuk materi konseling, dari awal LKS-BMh memiliki pembina yang bernama Alm. Bapak Sadiman Al-Kundarto. Beliau merupakan dosen Jurusan Bimbingan dan Penyuluhan Islam/BPI UIN Walisongo Semarang. Materi yang beliau berikan saat kawan dengar masih menjadi mahasiswa, saat masih menjadi pengurus dan ketika sudah lulus otomatis dielaborasi dengan materi yang pernah didapatkan saat kuliah. Sehingga untuk ilmu dasar tersebut, kawan dengar pasti berdasar dari pembina LKS-BMh yakni Bapak Sadiman Al-Kundarto. Untuk pelatihan bersama pilar itu masih baru, hanya sekedar tambahan dan untuk penerapan materi yang telah diberikan itu sebetulnya mirip dengan materi yang sudah kawan dengar dapatkan sebelumnya. Materi ini bersifat *me-refresh* atau *me-review* hal yang pernah kawan dengar dapatkan kemudian LKS-BMh bekerja sama untuk gayung bersambut dari program Pilar PKBI Jateng dan dari LKS-BMh Jateng. (Wawancara Ketua LKS-BMh Jateng pada Minggu, 08 Mei 2022, pukul 11.13 WIB)

Beberapa macam pelatihan mulai dasar ilmu konseling dan psikologi, *design thinking*, *financial lifeskill* tentu sangat berguna untuk kawan dengar karena mereka tidak hanya membutuhkan dasar ilmu

konseling saja untuk membantu mahasiswa dengan beragam problematika. Pelatihan yang difasilitasi oleh LKS-BMh cukup melengkapi bekal keilmuan masing-masing kawan dengar sebelum terjun menangani klien mahasiswa. Tentu ada perbedaan keilmuan karena kawan dengar berasal dari disiplin ilmu yang beragam sehingga menjadi nilai tambah bagi kawan dengar. Menurut kawan dengar bernama Ifatunnisa yang berasal dari Jurusan Bimbingan dan Penyuluhan Islam, pelatihan yang didapatkan yakni sebagai berikut:

“Alhamdulillah sudah dapat materi konseling karena memang saya dari Jurusan Bimbingan dan Penyuluhan Islam. Jadi InsyaAllah sudah banyak paham tentang konseling, tentang kasus-kasus atau studi kasus yang bisa saya bagi ke teman-teman dan bisa saya jadikan pedoman untuk membantu teman-teman, berikan arahan pada mereka. Kawan dengar di LKS tidak semua dari BPI, tapi saya yakin kawan dengar sudah banyak mengikuti pelatihan di luar sana yang mana tentang asesmen, tentang *coaching*, walau mereka tidak dapat materi tentang konseling tapi mereka sudah pernah pelatihan tentang *coaching* di luar sana atau di kampus juga pernah ada pelatihan *coaching* barangkali mereka ikut ya InsyaAllah tahu. Ketua umum LKS pernah *share* terkait konseling, sebelum kawan dengar benar-benar terjun mendapatkan klien itu mereka dilatih dulu, mereka di suruh baca dulu terkait konseling. Jadi apa itu konseling, bagaimana melakukannya, bagaimana prosesnya, bagaimana teknik-teknik untuk melakukan konseling kepada klien. Jadi walau tidak semua kawan dengar dari jurusan konseling InsyaAllah mereka sudah ideal untuk menjadi konselor sebaya. Pelatihan-pelatihan: Saya pernah ikut pelatihan *coaching* modelnya seminar, pelatihan *financial lifeskill* dengan USAID-YEP, pelatihan *design thinking*. *Coaching* itu program dari kampus dulu dari FDK mengadakan seminar terkait *coaching* dan mendatangkan pemateri dari luar, *design thinking* dari Binus University.” (Wawancara kawan dengar LKS-BMh Ifatunnisa pada Rabu, 21 Desember 2022, pukul 19.10 WIB)

Kawan dengar (konselor sebaya) bernama Ifatunnisa merupakan lulusan dari Jurusan Bimbingan Penyuluhan Islam sehingga sudah terbiasa dengan dunia konseling. Ifatunnisa juga merupakan mahasiswa Alm. Bapak Sadiman Al Kundarto selama masa kuliahnya. Kemudian ada kawan dengar lain yakni Handika Naufal Husni.

Pelatihan-pelatihan yang pernah di dapat oleh kawan dengar Handika Naufal Husni sebagai lulusan Fakultas Syariah dan Hukum yakni sebagai berikut:

“Dari LKS sendiri, Lembaga Kesejahteraan Sosial yang punya program Kawan Konsul ini kan sebelumnya waktu pertama kali ada atau Kawan Konsul pertama belum ada materi yang kita dapatkan. Setelah berjalannya waktu kita mengevaluasi kemudian satu tahun ini berjalan setelah itu ada pembekalan untuk temen-temen yang akan jadi konsultan. Jadi itu materi yang kita dapatkan setelah menjadi kawan dengar. Kemudian materi yang berkaitan tentang kepribadian seseorang, konsultasi, yang berkaitan dengan pribadi seseorang seperti itu saya dapatkan dari misalkan ada workshop, seminar, dan pelatihan yang dulu saya pernah jalani dan ikuti sewaktu jadi mahasiswa. Jadi ada 2 referensi yang pertama dari luar seperti kegiatan workshop, seminar, pelatihan materi-materi yg sudah saya dapet nah sebagai tambahannya kemarin secara resmi ada pelatihan, pembekalan dari psikolog untuk membekali teman-teman kawan dengar dari LKS. Jadi ada 2 materi yang saya dapatkan.” (Wawancara kawan dengar LKS-BMh Handika Naufal Husni pada Senin, 26 Desember 2022, pukul 11.00 WIB)

Kawan dengar Handika Naufal Husni mendapatkan materi yang berkaitan tentang kepribadian seseorang, konsultasi dari workshop, seminar, dan pelatihan yang dulu pernah diikuti sewaktu menjadi mahasiswa. Sehingga walaupun dari jurusan ilmu hukum selama masa kuliah dirinya sempat mengikuti seminar atau workshop yang menunjang dirinya sebagai kawan dengar. Setelah tergabung dengan LKS-BMh maka mendapat pelatihan yang sama dengan kawan dengar lain. Menurut kawan dengar Nur Koles yang berasal dari Jurusan Aqidah Filsafat Islam menuturkan pernah mendapat pelatihan sebagai berikut:

“Dulunya saya jurusan AFI (Aqidah Filsafat Islam), ketika semester 5 atau 6 kalau nggak salah itu juga dapat materi tentang psikologi, di Ushuluddin itu ada. Selain itu juga mengikuti pelatihan yang mana pelatihan itu diadakan oleh LKS ketika itu untuk mendukung kawan dengar. Dulu awalnya itu Kawan Konsul 1 dulu belum mengikuti pelatihan-pelatihan artinya semua

yang menjadi kawan dengar mencari materi sendiri-sendiri di Youtube ataupun di buku-buku itu nanti disesuaikan masing-masing. Misal saya manajemen stres ya berarti mencari buku-buku tentang manajemen stres. Baru ketika Kawan Konsul 2 atau 3 ya 2 kalo nggak salah itu ada pelatihan dari alumni UIN WS.” (Wawancara kawan dengar LKS-BMh Nur Koles pada Sabtu, 24 Desember 2022, pukul 21.20 WIB)

Sebagaimana penjelasan kawan dengar Nur Koles yang merupakan lulusan Jurusan Aqidah Filsafat Islam bahwa kawan dengar berusaha mencari tambahan materi sendiri melalui youtube, buku, atau sumber lain karena pada awal kali program Kawan Konsul berlangsung pelatihan dari LKS-BMh belum berjalan efektif.

c. Ketertarikan Kawan Dengar menjadi Konselor Sebaya

Kawan dengar memiliki masing-masing alasan ketertarikan sehingga tergabung dalam *cyber counseling* di LKS-BMh. Kawan dengar Ifatunnisa awalnya diajak bergabung oleh Ketua LKS-BMh, lalu tertarik karena setelah selesai kuliah lalu bekerja sehingga tidak mau ilmunya mengendap begitu saja, serta kesadaran diri untuk membantu klien yang membutuhkan. Sebagaimana penjelasan dari kawan dengar Ifatunnisa:

“Pertama karena diajak oleh Ketua LKS-BMh Jateng, kan udah lulus nih dari fakultas dakwah & komunikasi supaya ilmunya nggak lupa karena juga udah kerja jadi nggak belajar lagi. Dari pada ilmunya mengendap nggak ditularkan ya untuk bantu teman-teman yang butuh diberi arahan, butuh untuk didengarkan keluh kesahnya karena mereka mungkin tidak punya tempat untuk bercerita, mereka malu untuk cerita dengan keluarga maka dia butuh seseorang yang tepat untuk mejadi teman cerita. (Wawancara kawan dengar LKS-BMh Ifatunnisa pada Rabu, 21 Desember 2022, pukul 19.10 WIB)

Kawan dengar Handika Naufal Hunsu memiliki alasan ketertarikan tergabung menjadi kawan dengar di LKS-BMh yakni karena kesadaran pribadi untuk membantu klien mahasiswa sehingga ilmu yang dimiliki dapat memberi manfaat.

“Niatnya secara sederhana *share* ajalah karena kita punya materinya, ketertarikannya ya kita ingin membantu teman-teman

yang merasa belum bisa, ada masalah, tentang kondisi kepribadiannya ada problem seperti itu, Jadi kita ingin membantu saja sebagai kawan dengar. Di LKS ini yang berkonsultasi mahasiswa, yang sebagai kawan dengarnya dari teman-teman alumni. Pada dasarnya selama kita pernah jadi seorang mahasiswa dan pernah merasakan sulitnya skripsi, manajemen organisasi, kita sudah ada sedikit pengalaman, jadi seperti itu. (Wawancara kawan dengar LKS-BMh Handika Naufal Husni pada Senin, 26 Desember 2022, pukul 11.00 WIB)

Sedangkan alasan kawan dengar Nur Koles tergabung sebagai konselor pada *cyber counseling* di LKS-BMh yakni sama dengan kawan lain, berangkat dari keresahan hati untuk menolong mahasiswa dengan beragam problematikanya, lalu banyak juga mendapat curhatan dari sahabat atau teman dekat.

“Yang pertama, berangkat dari keresahan hati saya sendiri untuk membantu dan menolong orang lain dalam hal kesehatan mental, kurang lebih seperti itu. Jauh sebelum itu juga saya sering mendapatkan curhatan-curhatan dari sahabat, teman dekat jadi saya kira inilah yang mendorong diri saya untuk menjadi kawan dengar atau menjadi seorang konselor. Saya kurang lebih sudah 2 tahun bergabung menjadi kawan dengar, dari Kawan Konsul 2 dan 3.” (Wawancara kawan dengar LKS-BMh Nur Koles pada Sabtu, 24 Desember 2022, pukul 21.20 WIB)

d. Penyebaran Informasi Layanan *Cyber Counseling* LKS-BMh

Program ini dapat dikenal oleh kawan-kawan mahasiswa secara luas karena penyebaran melalui media sosial.

“Jadi LKS ada medsos, kita punya IG, kita juga kerja sama sama semua anggota ketika kita ada event ketika ada program itu kita bareng-bareng *share* di status WhatsApp, kemudian di grup-grup dan di IG LKS-BMh itu sendiri sehingga harapannya informasi itu bisa tersebar ke semua teman-teman mahasiswa agar mereka yang membutuhkan bisa mengakses informasi tersebut.” (Wawancara kawan dengar LKS-BMh Ifatunnisa pada Rabu, 21 Desember 2022, pukul 19.10 WIB)

Selain itu menurut kawan dengar Handika Naufal Husni, penyebaran informasi adanya *cyber counseling* juga dilakukan ke grup-grup komunitas yang diikuti anggota LKS-BMh:

“Kemudian anggota LKS yang juga mengikuti komunitas lain bisa *share* pamflet ke grup komunitas tersebut, dan juga *share* melalui *story* WhatsApp maupun Instagram.” (Wawancara kawan dengar LKS-BMh Handika Naufal Husni pada Senin, 26 Desember 2022, pukul 11.00 WIB)

Penyebaran informasi terkait *cyber counseling* yang diadakan oleh LKS-BMh cukup baik, menurut klien berinisial M, D, dan AR dari UIN Walisongo Semarang dirinya mendapat informasi adanya konseling dari sumber berikut ini:

“Jadi waktu itu aku dapet informasi layanan *cyber counseling* ini dari temenku mbak dan saat ini emang lagi aktif di organisasi LKS itu. Dari mulut ke mulut terus kebetulan temenku ini tuh sering *share* di postingannya dia soal ini, terus aku liat IG-nya juga. Makanya dapet info ini dan dapet kontaknyanya juga terus langsung hubungi beliau. Jadi waktu itu aku langsung hubungi adminnya terus aku disuruh milih tema gitu, akhirnya aku milih terus bisa konseling di sana.” (Wawancara klien M, Mahasiswa UIN Walisongo Semarang pada Rabu, 23 November 2022, pukul 10.48 WIB)

“Saya dapet info layanan *cyber counseling* ini dari teman yang awalnya *post flyer* di *story* WA, lalu saya tertarik dan bertanya ke teman saya kemudia saya cek lebih lanjut ke Instagram, melihat dari sana.” (Wawancara klien D, Mahasiswa UIN Walisongo Semarang pada Minggu, 9 April 2023, pukul 13.20 WIB)

“Awalnya direkomendasikan teman terus suruh lihat IG LKS, akhirnya aku kepoin deh.” (Wawancara klien AR, Mahasiswa UIN Walisongo Semarang pada Minggu, 9 April 2023, pukul 22.15 WIB)

Menurut klien berinisial IKA yang merupakan mahasiswa Fakultas Bahasa & Seni UNNES, dirinya mendapat informasi *cyber counseling* LKS-BMh dari sumber berikut:

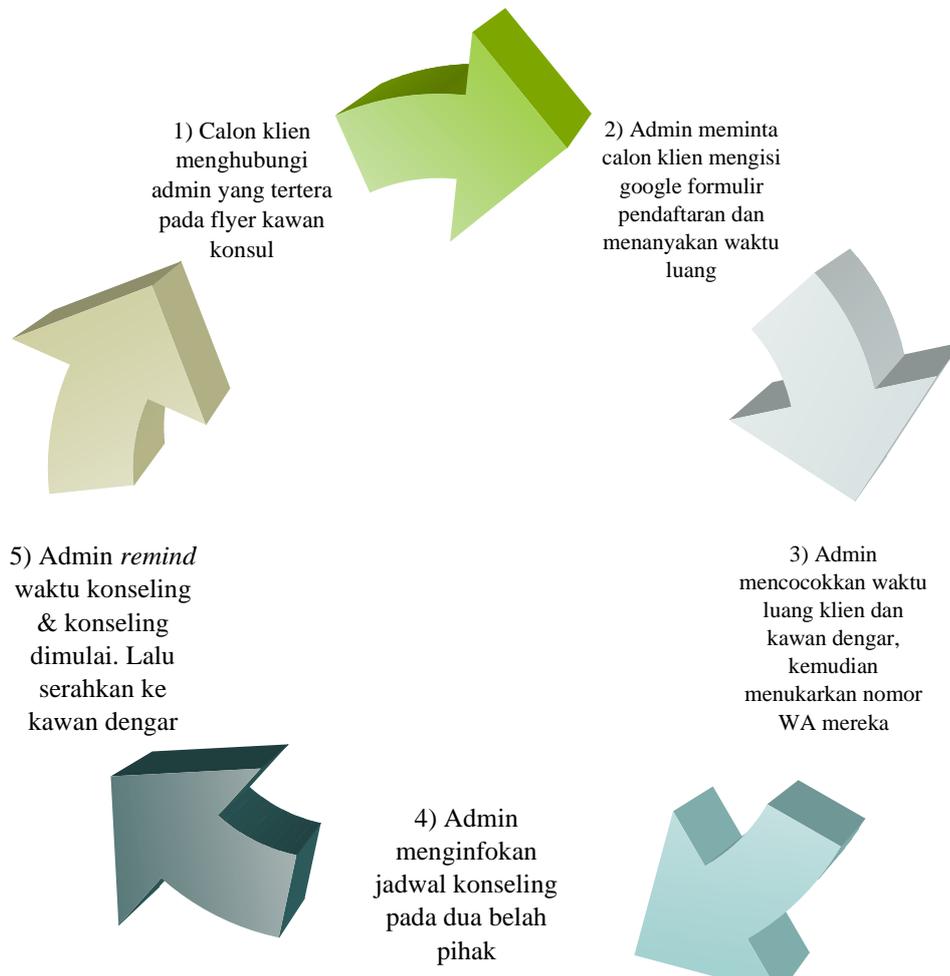
“Saya mendapatkan informasi itu dari salah satu anggota di LKS-BMh tersebut. Awalnya saya melihat dari *story* WhatsApp kemudian saya dikirimkan lalu saya dijelaskan tentang layanan konseling tersebut.” (Wawancara klien IKA, Mahasiswa Fakultas

Bahasa & Seni UNNES pada Minggu, 27 November 2022, pukul 18.47 WIB)

Ternyata penyebaran informasi lebih maksimal melalui WhatsApp dan dari mulut ke mulut.

e. Prosedur Layanan *Cyber Counseling* di LKS-BMh

Cyber counseling di LKS-BMh yang diberi nama Kawan Konsul tentu memiliki prosedur, sebagaimana pemaparan Ketua LKS-BMh Jateng yakni sebagai berikut:



Gambar 3.2 Prosedur Layanan *Cyber Counseling* di LKS-BMh Jateng

Jadi prosedurnya setelah calon klien mengetahui informasi layanan *cyber counseling* bisa langsung menghubungi admin yang tertera pada flyer, setelah betul-betul serius ingin menjadi klien admin mengarahkan calon klien mengisi *google formulir* terkait identitas karena tidak boleh anonim dan topik masalah pilihan klien. Admin menanyakan waktu luang klien. Setelah itu admin mencocokkan waktu senggang konselor dan klien, lalu memberi informasi pada dua belah pihak, admin juga memberi nomor WhatsApp konselor pada klien dan sebaliknya. Terakhir admin mengingatkan jadwal konseling. Kemudian konseling diserahkan sepenuhnya pada konselor dan klien. (Wawancara Ketua LKS-BMh Jateng pada Minggu, 08 Mei 2022, pukul 11.13 WIB)

f. Tahap *Cyber Counseling* di LKS-BMh

Tahapan pada proses *cyber counseling* di LKS-BMh ada 3 tahap seperti konseling tatap muka yakni tahap awal, tahap pertengahan (tahap kerja), dan tahap akhir (tahap *action*). Konseling diawali dengan perkenalan konselor dan klien untuk menciptakan *rapport*. Setelah itu konselor menjelaskan pengertian konseling, proses konseling, aturan yang berlaku dalam konseling, asas yang berlaku, lalu membuat kontrak, kemudian mulai masuk pembahasan masalah dan eksplorasi masalah, membantu klien menemukan akar masalah, membantu klien mencari solusi yang terbaik dari dirinya sendiri. Setelah itu konseling diakhiri. Tahapan ketika melakukan *cyber counseling* melalui WhatsApp dipaparkan lebih rinci oleh kawan dengan Ifatunnisa sebagai berikut:

Di tahap awal itu biasanya klien akan ditawari apakah mau melalui *chat*, *voice note*, atau *voice call*. Di tahap awal dilakukan penyambutan, konselor menyambut mereka melalui *chat* kadang mereka yang *chat* duluan kadang saya yang *chat* duluan gitu karena sudah waktunya konseling agar tidak molor. Kemudian konselor menyapa nama dan diawali salam dahulu karena sudah ada data klien jadi tahu namanya siapa, kalau di LKS data klien harus lengkap tidak boleh anonim, lalu

mengingatkan bahwa ada sesi konseling secara *online*. Kemudian rumahnya di mana, tanya dari kampus mana, fakultas apa, jurusan apa, biasanya seperti itu untuk awalan aja. Setelah itu diberitahukan aturan, bahwa di proses konseling ini ada batasan-batasan, konselor beri batasan waktu selama 45 menit hingga 1 jam. Lalu disampaikan asas-asas yang ada dalam kegiatan konseling supaya mereka percaya kepada konselor bahwa proses konseling itu aman karena menjunjung tinggi asas keterbukaan, asas kerahasiaan, asas kemandirian, asas kekinian. Klien harus bertahan di *room chat* tidak sambil mengerjakan hal lain. Sehingga konseling itu fokus, waktu 1 jam itu biar bisa benar-benar terpakai untuk proses konseling supaya benar-bener selesai.

Konselor membuka pertanyaan agar klien dapat menceritakan sebab masalah dia muncul. Ketika klien sudah bercerita, konselor menunjukkan sikap empati agar klien merasa bahwa ada orang yang masih bisa bersama dia, mau mendengar ceritanya walaupun bukan orang terdekatnya. Di tahap awal juga digunakan pertanyaan terbuka, seperti bertanya bagaimana awalnya bisa terjadi permasalahan itu. Permasalahan klien berbeda-beda ada yang salah jurusan, ada yang terjebak di *toxic relationship*. Sehingga konselor bertanya langsung terkait urutan masalah, sekarang perasaannya bagaimana, mereka bisa cerita banyak setelah saya menggunakan pertanyaan terbuka itu. Ada pertanyaan tertutup juga, jika klien malu bercerita atau dia tidak mau menyebutkan secara langsung kalau dia marah, kalau dia itu kecewa, maka konselor bertanya dengan pertanyaan contohnya: “Apa kamu marah?”, nanti dia akan jawab “iya” begitu untuk penegasan saja, kalau klien cerita banyak ya harus disimpulkan permasalahan sebenarnya apa, dari runtutan cerita mereka itu harus disimpulkan supaya konselor juga bisa fokus tentang inti permasalahan. Ketika klien merasa sedih banget diberi dorongan minimal, ketika suaranya berat mereka akan jeda sejenak ketik mereka VN atau mereka chat dan responnya agak lama atau ngetiknya lama itu terlihat jika klien sedang bingung membalas apa atau mau ngomong apa maka di *chat* lagi

supaya cepat dibales. Di chat “iya” atau “ya terus” supaya dia percaya diri untuk melanjutkan pembicaraannya lagi.

Kemudian masuk tahap kedua (tahap pertengahan), di tahap ini digunakan teknik refleksi. Misalkan bilang “Sepertinya kamu nggak betah ya ada di rumah?” kalau dia merasa “aku sering nggak di rumah, aku seneng di kos temen”, jadi digunakan teknik refleksi untuk mengkonfirmasi maksud dirinya, oh berarti kamu nggak betah ya di rumah, gitu. Kadang ada klien yang dia tidak fokus bercerita, maka sebagai konselor perlu menggiring supaya dia tetap pada permasalahan yang ingin di ceritakan supaya konselor juga bisa memberi arahan itu tepat tidak ke beberapa masalah, padahal sebetulnya bukan masalah itu yang dia ingin ceritakan. Jadi konselor harus bisa membantu klien fokus dengan permasalahannya, bisa menggiring pembicaraan klien. Biasanya ada klien cerita tentang *relationship* lalu malah ceritanya ke mana-mana sampai ke keluarganya, padahal yang dia ceritakan itu teman kampusnya. Lalu konselor bilang “Terus temanmu itu gimana?” biar fokus pembicaraannya walaupun tidak bilang jangan bahas topik ini ya, gi. Tapi langsung saja bilang “Eh terus teman yang tadi gimana?” agar dia kembali ke pembicaraannya lagi. Ada penggunaan teknik konfrontasi juga ada, misalkan ada klien yang bilang A di awal tapi kemudian di tengah pembicaraan bilang B nah ada ketidaksesuaian pernyataan maka pakai teknik konfrontasi untuk memastikan perkataan klien. Misal saya bilang “Tadi kamu bilang dia penting untukmu, sekarang kamu bilang tidak penting?” ya seperti itu.

Kemudian memberikan nasihat, menyesuaikan saat proses konseling kalau dibutuhkan ya diberi nasihat, jika klien bertanya “Aku harus gimana dong mbak?”, “Kasih aku saran dong mbak?”, selain itu memberikan informasi juga. Pernah ada yang memiliki permasalahan *relationship* dengan pacar, pacar dia bicara kasar ya diberi nasihat kalau pacarnya benar sayang biasanya tidak bilang kasar apalagi sudah beberapa kali, itu perlu dipertanyakan. Diberi nasihat supaya dia tidak terlalu memikirkan

mendalam, cuek saja coba membatasi hubungan *chat* atau telepon dengan dia, dilihat responnya apakah merasa kehilangan atau bisa merubah sikap atau tidak berubah sama sekali. Ya contoh memberikan nasihat kurang lebih demikian.

Masuk ke tahap akhir biasanya masuk ke perencanaan. Misal klien dengan problem pacarnya kasar jadi orang tuanya tidak setuju, nah restu orang tua penting ya. Maka perencanaannya ya jujur dulu ke orang tua, bilang ke orang tua kalau pacarnya seperti itu, lihat respon orang tua kalau orang tua setuju ya lanjut tapi kalau tidak ya kita buat rencana kedua yaitu dia bisa kerja sama dengan pacarnya untuk meyakinkan orang tua, pokoknya serahkan keputusan pada klien. Lalu pengakhiran, selaku konselor meminta maaf barangkali dalam proses konseling banyak kekurangan, mendoakan semoga masalah klien segera berakhir dan semoga masalah ini tidak terulang. Klien berterima kasih pada konselor, kemudian konselor meminta klien mengisi formulir kepuasan konseling yang nanti akan disetorkan ke admin untuk direkap.” (Wawancara kawan dengar LKS-BMh Ifatunnisa pada Rabu, 21 Desember 2022, pukul 19.10 WIB)

Tahapan pada proses konseling ada 3 tahap seperti penuturan kawan dengar Nur Koles yakni sebagai berikut:

“Jadi setelah klien menghubungi *contact person* lalu membuat jadwal setelah itu dimulailah konseling tersebut yang mana disini sebelum dimulai konselor mengawali dulu pembukaan melalui perkenalan diri baik itu konselor maupun konseli, setelah itu membacakan dan menjelaskan kepada klien bagaimana nanti pelaksanaan konseling, setelah itu konselor membacakan aturan selama konseling. Ada asas yang berlaku dalam kegiatan konseling, pertama asas keterbukaan artinya seorang klien atau konseli itu harus terbuka mau menceritakan keluh kesahnya atau permasalahan yang dihadapi. Yang kedua ada asas kerahasiaan itu konselor menjamin data klien atau semua yang mencakup klien aman. Yang ketiga asas kesukarelaan artinya tidak ada paksaan dari siapapun baik itu konselor atau orang lain untuk memaksa sang konseli menceritakan permasalahannya artinya tidak ada keterpaksaan semua berasal dari

konselinya sendiri, gitu. Saya itu mendurasikan waktu antara 40-50 menit gitu, di awal saya sampaikan pada klien.

Setelah itu dilanjutkan sesi konseling, konselor hanya bisa membantu konseli untuk mencari atau menemukan akar permasalahan yang dihadapi. setelah itu konselor hanya bisa membantu secara mencari akar permasalahannya dan membantu mencari solusi bukan seperti curhat. itu bedanya curhat sama sahabat atau teman dengan konseling, kalo curhat itu ya curhat layaknya orang dengan sahabatnya biasanya kalo curhat itu banyak justifikasi banyak men-*judge* klien atas permasalahannya, biasanya kan dibanding-bandingkan dengan permasalahan yang dihadapi oleh orang yang dicurhati ya itu saya kira cukup. Kalau bimbingan konseling itu ya hanya membantu sang klien untuk menemukan akar permasalahannya, bagaimana mencari solusi yang terbaik dari dirinya sendiri artinya memberikan banyak pilihan untuk konseli menyelesaikan permasalahannya. Jadi gabisa langsung membantu secara total menyelesaikan masalah gabisa, karena sifatnya konselor hanya mengarahkan sang klien untuk mengatasi permasalahan, setelah itu sampai proses akhir konseling.” (Wawancara kawan dengar LKS-BMh Nur Koles pada Sabtu, 24 Desember 2022, pukul 21.20 WIB)

Itulah tahap *cyber counseling* di LKS-BMh melalui media sosial WhatsApp. Ada 3 tahap yang telah dipaparkan menurut kawan dengar Nur Koles dan Ifatunnisa, begitu pun oleh kawan dengar Handika Naufal Husni menyatakan hal yang sama.

g. Problematika Cyber Counseling di LKS-BMh

Pada prosedur *cyber counseling* LKS-BMh klien dapat memilih topik permasalahan yang sudah dipetakan oleh pengurus program Kawan Konsul. Pada Kawan Konsul 1 topik problematika yang menjadi fokus layanan yakni kurang percaya diri, bosan berada di rumah, stres karena tugas kuliah, manajemen waktu, bingung mengambil keputusan. Pada Kawan Konsul 2 topik yang menjadi fokus layanan yakni manajemen waktu, salah jurusan, manajemen stres, bingung mengambil keputusan, merasa menjadi beban keluarga, dan *toxic relationship*. Pada Kawan Konsul 3 topik yang menjadi fokus layanan yakni sama seperti Kawan Konsul 2 namun ada tambahan topik menenangkan gejolak hati. Sebagaimana pemaparan kawan dengar Ifatunnisa sebagai berikut:

“7 pilihan studi kasus itu memang kita bikin sesuai dengan permasalahan yang banyak dialami oleh teman mahasiswa, jadi kita petakan menjadi 7 kasus dan itu kita bagi ke masing-masing konselor yang ada supaya bisa lebih fokus untuk mempelajari, mendalami agar bisa menangani klien dengan menyeluruh. Jadi klien direkomendasikan konselor oleh admin tapi kembali lagi sama klien, ada juga klien yang milihnya bukan berdasarkan dari tema tapi ada juga yang memilih berdasarkan konselornya. Contoh: "saya punya permasalahan tentang salah jurusan tapi saya nggak pengen konselor yang bagian itu, saya pengen konselor yang lain, gapapa kan mbak/mas?", waktu bilang ke admin. Kaya gitu juga boleh karena memang dari seluruh kawan dengar (konselor) walau sudah dibagi-bagi dan supaya *expert* tapi mereka tetep dilatih untuk bisa memahami semuanya gitu minimal dasarnya yang umum gitu supaya bisa fleksibel menangani klien.” (Wawancara kawan dengar LKS-BMh Ifatunnisa pada Rabu, 21 Desember 2022, pukul 19.10 WIB)

Di LKS-BMh ini tersedia tujuh pilihan topik masalah, topik-topik ini dipilih dengan melihat problematika yang banyak dialami kawan mahasiswa. Kawan dengar diberikan tanggung jawab masing-masing satu topik masalah agar lebih fokus. Namun kawan dengar harus memahami topik lainnya agar pelayanan berlangsung fleksibel. Ketika melakukan pemilihan topik permasalahan, konselor dapat menangani permasalahan yang bukan menjadi bidangnya sebagaimana penuturan kawan dengar Handika Naufal Husni:

“Misal ada klien yg memilih tema *relationship* tapi tidak sesuai dengan konselornya bisa, yang terpenting kebutuhan utama dia apa, misal aktivis di kampus punya kesibukan di luar kampus, nah utamanya gimana bisa sukses dalam dan luar kampus jadi bisa ke saya karena sesuai bidang. Jadi bisa-bisa aja konselor lain melayani tema masalah yang bukan bidangnya.” (Wawancara kawan dengar LKS-BMh Handika Naufal Husni pada Senin, 26 Desember 2022, pukul 11.00 WIB)

Jadi tetap bisa jika konselor melayani konseling bukan dengan bidang topik yang sesuai. Hal ini selaras dengan penjelasan kawan dengar Nur Koles sebagai berikut:

“Jika klien memilih tema namun ingin melakukan konseling dengan konselor lain boleh-boleh saja.” (Wawancara kawan dengar

LKS-BMh Nur Koles pada Sabtu, 24 Desember 2022, pukul 21.20 WIB)

Sehingga walaupun di LKS-BMh menentukan tujuh topik permasalahan dengan fokus masing-masing konselor, klien dapat memilih topik dengan konselor yang bukan bidangnya. Setelah prosedur terpenuhi maka lanjut ke sesi konseling secara *online* melalui WhatsApp.

Klien yang ditangani tidak hanya berasal dari kampus di Kota Semarang saja sebagaimana penuturan kawan dengar Handika Naufal Husni:

“Sampai sekarang yang sudah saya tangani ada sekitar 8 klien, paling banyak itu dari UIN Walisongo sendiri, kemudian ada dari Unwahas, ada juga dari kampus yang tidak saya duga. Jadi ada juga dari kampus di Jawa Timur, Jogja juga ada. Nama kampusnya saya lupa, tapi yang saya ingat dari sekolah tinggi, dari Jogja juga sekolah tinggi.” (Wawancara kawan dengar LKS-BMh Handika Naufal Husni pada Senin, 26 Desember 2022, pukul 11.00 WIB)

Pada Kawan Konsul pertama memang fokus sasaran klien adalah mahasiswa se-Kota Semarang. Setelah program berjalan sampai Kawan Konsul tiga ternyata ada klien mahasiswa yang berasal dari ISI Jogja, IAIN Tuban. Melalui pelaksanaan *cyber counseling*, beberapa permasalahan yang dialami kawan mahasiswa yakni:

“Permasalahan yang biasa dihadapi klien adalah tidak jauh dari seputar dunia kampus, karena klien kami statusnya adalah mahasiswa. Terkadang stresnya gara-gara banyak tugas perkuliahan ataupun organisasi, tidak jauh dari seputar dunia kampus. Klien yang sudah semester udah tua ya tidak jauh dari skripsian, dan tugas yang lain lah. Ada juga saya itu menangani klien yang saya kira mengalami gangguan kesehatan mental yang diakibatkan oleh trauma masa lalu, ada yang *broken home*, akibat di *bully* sejak kecil dan membekas di kehidupan kuliah. Kalau seperti itu saya sarankan untuk ke psikolog karena butuh penanganan lebih serius. Lainnya normal-normal aja sih terkait manajemen waktu, jadi stresnya karena kurang bisa mengatur waktu antara organisasi dengan dunia perkuliahan.” (Wawancara kawan dengar LKS-BMh Nur Koles pada Sabtu, 24 Desember 2022, pukul 21.20 WIB)

“Aku fokusnya *toxic relationship* ya, jadi banyak yang daftar ke aku dengan permasalahan itu. Mereka rata-rata *toxic relationship*

dengan pacar atau teman. Lainnya ada terkait manajemen waktu.” (Wawancara kawan dengan LKS-BMh Ifatunnisa pada Rabu, 21 Desember 2022, pukul 19.10 WIB)

Problematika yang dialami kawan mahasiswa (klien) rata-rata terkait manajemen stres, manajemen waktu, dan *toxic relationship*. Sebagaimana penuturan dari klien M, D, AR, dan IKA sebagai berikut:

“Manajemen stres dan *toxic relationship*, jadi aku 2 kali kosneling waktu itu mbak.” (Wawancara klien M, Mahasiswa UIN Walisongo Semarang pada Rabu, 23 November 2022, pukul 10.48 WIB)

“Waktu itu saya memilih tema manajemen stres.” (Wawancara klien IKA, Mahasiswa Fakultas Bahasa & Seni UNNES pada Minggu, 27 November 2022, pukul 18.47 WIB)

“Kemarin aku itu manajemen waktu. Jadi akutuh bingung kayak di kuliah banyak banget organisasi, gimana ya bisa manajemen waktu” (Wawancara klien D, Mahasiswa UIN Walisongo Semarang pada Minggu, 9 April 2023, pukul 13.20 WIB)

“Manajemen stres, soalnya pas itu lagi ngerjain skripsi terus gaada *support system*.” (Wawancara klien AR, Mahasiswa UIN Walisongo Semarang pada Minggu, 9 April 2023, pukul 22.15 WIB)

Setelah menjalani sesi konseling, klien mengalami perubahan perubahan ke arah positif dan dapat menemukan langkah untuk menyelesaikan problematikanya. Sebagaimana penuturan para klien berikut:

“Aku ambil 2 tema tuh salah satunya aku jelasin ya, jadi yang pertama aku kan ngambil tentang *toxic relationship* kebetulan terhadap teman. Aku coba ngurangi rasa nggak enakanku karena waktu itu kayak aku nerima nih ajakan, nerima semua ajakan temen-temenku padahal di sini aku juga punya masalah pribadi aku punya kepentingan pribadi jadi di sini aku ngurangi rasa nggak enakanku kemudian aku berusaha bodoamat kayak aku punya waktu buat diriku sendiri gitu loh mbak. Jadinya aku utamain diriku sendiri terus ngurasi rasa nggak enakan terus aku masih bisa peduli sama orang lain tapi aku harus ngutamain diriku sendiri dulu. Pelan-pelan aku kaya gitu, kemudian yang manajemen stres kayak dari beberapa masalahku ini aku nyelesaiin masalahku ini satu-satu berdasarkan yang dikasih masukan dari konselornya itu. Kemudian alhamdulillah

pelan-pelan aku melakukan semua itu ya sampai sekarang alhamdulillah berjalan dengan lancar dengan baik dan aku bisa gitu melewati masalah itu. Jadi manfaatnya banyak banget setelah mengikuti sesi konseling secara jangka panjang sampe sekarang aku ngerasa yaudahlah bodo amat untuk semuanya gitu, aku melakukan sesuatu yaudah sesuai kemampuanku aja gitu.” (Wawancara klien M, Mahasiswa UIN Walisongo Semarang pada Rabu, 23 November 2022, pukul 10.48 WIB)

“Ya cukup terbantu, ya ada orang yang membantu untuk memetakan masalah, memberi pandangan lain selain dari sudut pandang saya, jadi dapat sudut pandang dari orang lain yang lebih ahli dalam bidangnya. Bahasa konselor dalam menyampaikan cukup mudah di mengerti, penyampaian konselor cukup baik. Aku melakukan beberapa saran yang sudah diberikan. Waktu itu kan emang lagi gabisa atur tingkat kecemasan nah waktu itu disuruh banyak-banyak istighfar, lebih banyak mendekatkan diri pada Allah. ya sebenarnya si sudah saya lakukan, itu salah satu solusi tapi sudah saya lakukan. ya cukup terbantulah untuk mengurangi tingkat kecemasan.” (Wawancara klien IKA, Mahasiswa Fakultas Bahasa & Seni UNNES pada Minggu, 27 November 2022, pukul 18.47 WIB)

“Memang semua masalah kembali pada pribadi masing-masing, tapi ketika kita menemukan orang yang lebih ahli akan lebih baik untuk diri kita, begitu. Rasaku juga lebih plong setelah mengutarakan apa yang ku rasa dan mendapatkan hal-hal yang nggak pernah aku dapatin, aku dapet tips and trick baru untuk manage waktu dari konselor.” (Wawancara klien D, Mahasiswa UIN Walisongo Semarang pada Minggu, 9 April 2023, pukul 13.20 WIB)

“Saya disadarkan bahwa tiap orang punya beban masalah sendiri-sendiri, menghilang dari orang-orang juga bukan solusi yang tepat. Bisa juga cerita ke teman yang dipercaya, dari situ dulu baru perlahan bisa tidak mengurung diri lagi. Nah saya juga healing atau melakukan sesuatu yang membuat diriku senang seperti pergi ke pantai atau danau lihat air biar tenang. Terus menghindari orang-orang yang sekiranya kata-katanya bisa menyakiti kita. Kalo diterapkan terus menerus bisa bantu jangka panjang.” (Wawancara klien AR, Mahasiswa UIN Walisongo Semarang pada Minggu, 9 April 2023, pukul 22.15 WIB)

Menurut klien M, IKA, D, dan AR setelah mengikuti sesi konseling merasa nyaman, lega, tenang, tidak merasa sendiri, mendapat nasihat, dapat memetakan masalahnya, mendapat sudut pandang baru terkait masalahnya. Klien dapat menemukan solusi untuk problematiknya bahkan bermanfaat sampai jangka panjang klien. Klien juga menerapkan beberapa saran konselor yang sesuai dengan problematika dirinya dan mendukung penyelesaian problematika tersebut.

h. Hambatan Layanan *Cyber Counseling* di LKS-BMh

Kawan dengar ketika melaksanakan proses *cyber counseling* melalui media sosial WhatsApp menghadapi beberapa hambatan masing-masing, antara lain yaitu:

“Hambatannya itu klien nggak tepat waktu kalau sudah jam konseling, akhirnya aku dulu yang hubungin. Terus ketika udah masuk proses konseling ada yang di sambi kegiatan lain padahal udah aku bilang di awal kalau sesi konseling ini harus fokus harus selalu berada di *room chat* jadi ketika aku bales ya klien langsung bales, ya seolah-olah bertemu gitu nggak disambi.” (Wawancara kawan dengar LKS-BMh Ifatunnisa pada Rabu, 21 Desember 2022, pukul 19.10 WIB)

“Jadi hambatannya itu soal waktu, kadang sudah janji jam 7 tapi kliennya belum menghubungi atau dihubungi tidak membalas, akhirnya molor bisa sampai jam 9 malam baru mulai. Terkadang juga dari konselornya, sudah janji tapi mendadak ada keperluan *urgent*. Masalah terkait sinyal tidak ada alhamdulillah.” (Wawancara kawan dengar LKS-BMh Handika Naufal Husni pada Senin, 26 Desember 2022, pukul 11.00 WIB)

“Hambatannya sejauh ini yaitu tidak jauh dari seputar bimbingan konseling ya, yang mana sang klien itu banyak atau belum paham apa sih artinya konseling atau apa sih konseling itu. Banyaknya klien menganggap sebagai curhat artinya curhat seperti teman atau sahabat. klien banyak menuntut kepada konselor mengatasi atau menyelesaikan masalahnya artinya mereka belum paham bahwa konselor hanya membantu mengarahkan, membantu mencari titik permasalahan, memberikan klien alternatif solusi untuk menyelesaikan permasalahannya. Kedua karena kita itu terbilang masih minim pengalaman atau terbilang masih muda jadi konselor dan sang klien juga ada yang seumuran ada yang dibawah kita itu ya

curhatannya itu atau yang dicurhatkan atau permasalahannya itu kadang melenceng dari yang dia bahas sendiri, makanya konselor itu nanti mengingatkan ketika proses konseling dan juga diluar jalur yang menjadi permasalahan, begitu. Ketiga, kalau melalui whatsapp kadang itu klien ada yang bisa memakai alternatif telfon ada yang pakai via *chat*, kalau via *chat* itu kadang dia cerita masalah begini-begini saya jawab, nah itu nanti kadang bacanya salah persepsi, ya banyak kesalahpahaman kalau via *chat* itu.”

Itulah beberapa hambatan yang dihadapi oleh kawan dengan LKS-BMh ketika memberikan pelayanan *cyber counseling*. Mulai dari klien yang terlambat, konselor tiba-tiba mendapat kepentingan mendadak, klien yang meminta konselor menyelesaikan masalah, klien melakukan kegiatan lain ketika sesi berlangsung, dan adanya kesalahpahaman memahami *chat*.

BAB IV

ANALISIS PELAKSANAAN *CYBER COUNSELING* DI LEMBAGA KESEJAHTERAAN SOSIAL BERBASIS MAHASISWA JAWA TENGAH

Cyber counseling di LKS-BMh Jawa Tengah di kenal dengan sebutan “Kawan Konsul” oleh kalangan mahasiswa. Kawan dengar (konselor sebaya) pada program Kawan Konsul adalah mereka yang sudah menyelesaikan pendidikan S1, sedangkan klien adalah mereka yang masih berstatus mahasiswa. Mahasiswa yang menjadi klien program ini terdaftar secara resmi pada kampus yang ada di Kota Semarang sampai luar Kota Semarang. Hal ini sejalan dengan peraturan pemerintah RI No.30 tahun 1990 yang menyatakan bahwa mahasiswa yakni peserta didik yang terdaftar dan belajar di perguruan tinggi tertentu. Hal ini menjadi pertimbangan pengurus LKS-BMh untuk memilih konselor sebaya karena kawan dengar yang sudah lulus memiliki pengalaman lebih dan sudah berhasil menghadapi problematika ketika kuliah. Konselor dan klien memiliki usia tidak jauh berbeda karena berjarak sekitar dua sampai empat tahun. Kawan dengar ketika menangani klien kala itu berusia 21 sampai 24 tahun dan klien berusia 19 sampai 22 tahun. Hal ini sejalan dengan pendapat Santrock bahwa, mahasiswa yang sedang menempuh pendidikan tingkat perguruan tinggi rata-rata berada pada rentang usia 18-25 tahun. Periode usia tersebut masuk dalam rentang usia dewasa awal yakni dimulai dari usia 18-25 tahun (Santrock, 2012: 6). Kawan dengar (konselor sebaya) yang tergabung di LKS-BMh rata-rata merupakan angkatan 2015-2016 sedangkan klien yang terdata merupakan mahasiswa mulai angkatan 2016-2020. Maka program Kawan Konsul di LKS-BMh dapat dinyatakan sebagai layanan konseling sebaya karena konselor dan klien memiliki usia yang tidak jauh berbeda.

Kawan dengar LKS-BMh berasal dari alumni UIN Walisongo Semarang dengan beragam disiplin ilmu. Kawan dengar berasal dari Jurusan Ilmu Hukum, Ilmu Ekonomi, Aqidah Filsafat Islam, Bahasa Inggris, Komunikasi Penyiaran Islam, Tasawuf dan Psikoterapi, serta Bimbingan dan Penyuluhan Islam. Tidak

semua kawan dengar memiliki dasar pengetahuan terkait konseling, namun pencetus LKS-BMh yakni Alm. Bapak Sadiman Al Kundarto merupakan dosen tidak tetap Jurusan Bimbingan dan Penyuluhan Islam UIN Walisongo Semarang yang sekaligus mantan Kepala Dinas Sosial Demak dan Plt Kepala Dinas Sosial Pati. Pembekalan awal di LKS-BMh dilakukan oleh pencetus LKS-BMh yakni Alm. Bapak Sadiman Al-Kundarto dengan memberikan ilmu dasar konseling seperti pengertian konseling, perbedaan konseling dengan curhat, langkah-langkah melakukan sesi konseling, asas-asas konseling, menjadi pendengar aktif, dan cara menghadapi klien. Pelatihan dan pemaparan materi kepada calon kawan dengar (konselor sebaya) dilakukan di rumah Alm. Bapak Sadiman di wilayah Karonsih kala itu. Ada pula kawan dengar yang menjadi mahasiswa Alm. Bapak Sadiman ketika masih menjalani masa kuliah.

Kemudian ada pelatihan *financial life skill* yang dilakukan LKS-BMh bekerja sama dengan pihak USAID. USAID adalah badan independen dari pemerintahan Amerika Serikat yang bertanggung jawab atas bantuan untuk bidang ekonomi, pembangunan, dan kemanusiaan untuk negara-negara lain di dunia dalam mendukung tujuan-tujuan kebijakan luar negeri Amerika Serikat. USAID memiliki beberapa program, salah satunya YEP (*Youth Win Through Participation*) yang berfokus pada pengelolaan anak muda tentang perekonomian mereka seperti mengelola waktu untuk kuliah, karir, atau pekerjaan sampingan. Pelatihan dilakukan ketika yang sekarang menjadi kawan dengar masih berstatus sebagai mahasiswa. Materi yang kawan dengar dapatkan ini bisa bermanfaat untuk mahasiswa ketika menangani keguncangan sosial yang mereka alami. Pelatihan selanjutnya yakni *design thinking*, di adakan sekitar tahun 2019 di kampus 2 UIN Walisongo Semarang yang menghadirkan dosen dari Binus University. Pelatihan ini bertujuan untuk melatih pemikiran seseorang terkait *men-design* sesuatu dengan prinsip ATM (Amati, Tiru Modifikasi) sehingga di refleksikan pada program Kawan Konsul yakni masalah yang dihadapi klien mahasiswa mirip dengan kawan dengar ketika kuliah. Maka kawan dengar yang sudah lulus ini dapat memberikan ilmu atau manfaat, menyesuaikan masalah klien

sehingga klien mendapatkan informasi, gambaran untuk menyelesaikan permasalahan dirinya.

Pelatihan selanjutnya yakni bekerja sama dengan Pilar PKBI Jawa tengah terkait pendalaman ilmu psikologi, saat itu dipaparkan juga terkait keterampilan mendengar aktif untuk konselor. Pelatihan ini diberikan saat persiapan Kawan Konsul ketiga, sifatnya *me-review* dan menambah materi yang pernah di berikan oleh Alm. Bapak Sadiman Al-Kundarto. Kawan dengar juga aktif berdiskusi dan saling berbagi informasi terkait materi konseling dalam grup WhatsApp khusus konselor. Kawan dengar sebelumnya membuat grup WhatsApp khusus untuk berbagi ilmu terkait konseling dan pelaksanaannya dengan mengirimkan link youtube agar kawan dengar lain dapat menonton dan mempelajari video tersebut. Awal mula sebelum kawan dengar terpilih, mereka telah mendapatkan ilmu terkait konseling atau psikologi dari luar LKS-BMh. Maka sejalan dengan pengertian konseling sebaya menurut Erhamwilda bahwa kawan dengar merupakan individu non profesional yang telah mendapatkan pelatihan untuk mendukung dirinya sebagai konselor sebaya guna membantu individu lain yang memiliki usia atau tingkat pendidikan hampir sama (Erhamwilda, 2015: 44).

Cyber counseling di LKS-BMh yang dikenal dengan “Kawan Konsul” dilakukan secara virtual dengan bantuan internet melalui media sosial WhatsApp. Kawan dengar (konselor sebaya) dan klien tidak berada pada satu tempat yang sama. *Cyber counseling* dikenal juga dengan istilah *e-counseling*, *online counseling* atau *online therapy*. Menurut S. Asrowi (2012) *cyber counseling* yakni layanan konseling yang dilakukan dimana saja dan kapan saja, mengutamakan koneksi atau terhubung dengan internet sehingga memiliki nilai praktis dan inovatif (Sutijono & Farid, 2018: 26). Sepakat dengan pernyataan tersebut bahwa, *cyber counseling* di LKS-BMh dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja dengan mengutamakan koneksi internet stabil. Konselor dan konseli/klien dapat berinteraksi ketika proses *cyber counseling* dengan memanfaatkan bantuan teknologi. Hal ini bertujuan untuk memudahkan konselor dalam memberikan bantuan kepada klien, menciptakan kenyamanan kepada klien dalam bercerita melalui aplikasi teknologi sebagai penghubung dirinya dengan konselor tanpa

harus bertatap muka secara langsung. Klien kawan konsul membutuhkan model konseling baru yang tidak terikat tempat dan praktis. Hal ini sejalan dengan pendapat Gading bahwa konseli membutuhkan model konseling baru yang lebih hemat, tidak terikat tempat, dan lebih praktis untuk memenuhi kebutuhan manusia di era sekarang dimana akses layanan serta informasi melalui teknologi telah berkembang pesat (Gading, 2020: 302)

Menurut Budianto terdapat beberapa media yang bisa digunakan untuk melakukan layanan *cyber counseling*, salah satunya adalah WhatsApp (Budianto, 2019: 19). WhatsApp menjadi media sosial yang paling banyak digunakan masyarakat Indonesia. Presentasinya tercatat mencapai 88,7%, kemudian diikuti dengan Instagram dan Facebook dengan presentase masing-masing sebesar 84,8% dan 81,3% (Mahdi, 2022: 1). Mahasiswa sebagian besar menggunakan media sosial WhatsApp untuk melakukan komunikasi dengan teman maupun dosen. Romiaty, dkk berpendapat bahwa pemberian layanan konseling sebaya menggunakan WhatsApp tepat dilakukan mengingat mahasiswa lebih nyaman bercerita dengan teman sebaya dan melalui media sosial tersebut (Romiaty et al., 2022: 5159). Selaras dengan pernyataan di atas bahwa LKS-BMh memilih WhatsApp sebagai media untuk melakukan sesi konseling secara *online* karena melihat frekuensi penggunaan oleh mahasiswa terpantau tinggi. LKS-BMh tidak memungut biaya apapun kepada klien ketika mendaftar sebagai klien program Kawan Konsul. Klien hanya perlu menyiapkan *smartphone*, laptop atau komputer dan mengeluarkan biaya pribadi untuk paket internet agar bisa mengakses WhatsApp sehingga bisa melakukan sesi konseling *online*.

Pengurus LKS-BMh menilai WhatsApp terjangkau dan mudah digunakan oleh mahasiswa. Kawan dengar (konselor sebaya) dari LKS-BMh sendiri belum memiliki kapasitas lebih jika harus menggunakan platform lain, dikhawatirkan jika menggunakan platform lain kurang memberi manfaat. WhatsApp terus melakukan peningkatan sistem untuk meningkatkan kepuasan penggunaannya. Hal paling penting adalah tercapainya tujuan program yakni membantu mahasiswa menyelesaikan problematika dengan memanfaatkan potensi dirinya, menjadi sosok pendengar yang baik ketika tak ada satupun orang termasuk keluarganya

yang ada saat dia terpukul. Terbukti bahwa klien berinisial M yang saat melakukan sesi konseling berada di Sumatra Utara merasa terbantu karena saat dirinya jauh dari posisi konselor yang ada di Jawa Tengah tetap dapat melakukan konseling. Sedangkan klien IKA merasa terbantu dengan adanya *cyber counseling* karena dirinya yang sibuk bekerja dan kuliah sehingga sulit meluangkan waktu dapat mengikuti sesi konseling dari rumah tanpa harus bertemu dengan konselor. Hal ini tentu menjadi nilai tambah dalam pelaksanaan *cyber counseling* sehingga mahasiswa dengan mobilitas berkegiatan tinggi dapat melakukan sesi konseling di tengah kesibukan mereka.

Penyebaran program Kawan Konsul dilakukan melalui Instagram, WhatsApp, dan manual dari orang satu menyebar ke orang lainnya. Penyebaran melalui Instagram dan WhatsApp dapat menjangkau sasaran mahasiswa secara luas. Prosedur mengikuti *cyber counseling* di LKS-BMh yakni klien setelah mengetahui informasi dan tertarik mengikuti konseling dapat menghubungi admin (narahubung). LKS-BMh menyediakan dua narahubung, satu laki-laki dan satu perempuan demi menjaga kenyamanan klien sehingga bisa memilih ingin menghubungi narahubung mana. Nomor WhatsApp dan nama admin tercantum dalam flyer Kawan Konsul yang telah tersebar. Selanjutnya admin akan menjelaskan secara teknis, kemudian klien diberikan formulir pendaftaran sekaligus memilih tema dari tujuh topik yang tersedia. Topik permasalahan yakni merasa menjadi beban keluarga, bingung mengambil keputusan, salah jurusan, *toxic relationship*, menenangkan gejolak hati, manajemen stres, dan manajemen waktu. Setelah klien mengisi data diri dan memberi waktu luang mereka, admin mencocokkan waktu klien dengan kawan dengar, setelah itu admin membuatkan jadwal konseling dan memberitahukan pada kedua belah pihak serta memberikan kontak konselor pada klien atau sebaliknya, setelah itu sesi konseling dapat segera dilakukan.

Klien dapat memilih untuk melakukan konseling melalui *video call*, *voice call*, *voice note*, atau *chatting* sesuai fasilitas yang tersedia di WhatsApp. Ketika sudah tiba waktu konseling klien menghubungi konselor namun tak jarang konselor menghubungi klien terlebih dahulu agar waktu konseling tidak mundur.

Klien boleh memilih topik dengan konselor yang tidak sesuai bidangnya karena konselor di tuntut untuk menguasai semua bidang problem. Kawan dengar (konselor sebaya) lain juga dapat menggantikan konselor yang tiba-tiba ada kepentingan mendadak ketika jam pelayanan, admin akan memberitahukan ulang kepada klien.

Menurut Prasetya, tahapan konseling individu *online* menggunakan konsep dan strategi sama dengan konseling individu secara tatap muka. Tahapan yang digunakan yaitu tahap pembentukan, tahap inti kegiatan, dan tahap akhir (Muksin et al., 2020: 7). Tahapan *cyber counseling* di LKS-BMh sama dengan tahap konseling yang dikemukakan para ahli secara umum, tahapan tersebut sama dengan yang dipaparkan oleh Prasetya hanya saja istilahnya berbeda namun secara pelaksanaan sama. Tahapannya ada 3 yakni tahap awal, tahap pertengahan, dan tahap akhir (Umriana, 2015: 83). Pelaksanaan *cyber counseling* di LKS-BMh menggunakan media sosial WhatsApp sehingga lebih fleksibel. Pemilihan teknik, pendekatan, dan terapi disesuaikan dengan masalah yang dihadapi oleh klien (M. P. Sari & Herdi, 2021: 582). Pada tahap awal teknik yang biasa digunakan yakni penyambutan, *attending*, *structuring*, empati, *observing*, *opening*, dorongan minimal, *opened question*, *closed question*. Pada tahap pertengahan teknik yang biasa digunakan yakni refleksi, eksplorasi, *focusing*, konfrontasi, *restatement*, *silent*, *leading*, *rejection*, memberi nasihat. Pada tahap akhir teknik yang biasa digunakan yakni *summary*, merencanakan, evaluasi, *termination*.

Menurut pemaparan kawan dengar LKS-BMh, tahap awal dimulai ketika kawan dengar (konselor) dan klien berkomunikasi pertama kali melalui *chat*, konselor menyapa klien seperti yang dipaparkan kawan dengar Ifatunnisa. Pada bagian ini, konselor menggunakan teknik penyambutan. Kemudian konselor membuka pertanyaan kepada klien dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan ringan seperti bertanya tempat tinggal, asal kampus, asal jurusan. Teknik yang digunakan yakni *opening* (membuka pertanyaan) agar klien merasa nyaman dengan konselor, konselor harus bisa menciptakan *rapport*. Setelah itu konselor dan klien saling kenal, mereka membuat kesepakatan untuk melanjutkan sesi konseling melalui *chat*, *voice note*, *voice call*, atau *video call*. Klien rata-rata

memilih konseling dengan *chat* atau *voice note*. Kemudian konselor memberikan penjelasan terkait pengertian konseling, menyampaikan peraturan saat konseling, dan menjelaskan asas-asas yang berlaku dalam proses konseling. Asas-asas tersebut seperti yang dipaparkan oleh kawan dengar Nur Koles yakni ada asas keterbukaan di mana klien harus terbuka kepada konselor, asas kesukarelaan yang artinya klien murni mengikuti konseling atas kemauan pribadi tanpa mendapat paksaan dari pihak manapun, asas kerahasiaan artinya konselor menjaga keamanan data klien atau semua yang mencakup klien. Kemudian asas kekinian yakni sesi konseling fokus pada problematika yang sedang dihadapi klien di masa sekarang. Lalu konselor membuat kontrak dengan klien untuk waktu sesi konseling, durasi yang diberikan oleh kawan dengar sekitar 45 menit sampai 1 jam. Pembatasan waktu ini disebut teknik *structuring* berupa *time limit*.

Konselor juga memberikan penjelasan pada klien bahwa sebagai konselor memiliki batasan peran yakni sebagai fasilitator yang hanya bisa membantu klien untuk mencari atau menemukan akar masalah dan memberi saran atas permasalahan klien. Konselor tidak memiliki tanggung jawab untuk menyelesaikan permasalahan klien karena penyelesaian masalah diserahkan sepenuhnya kepada klien dengan memanfaatkan potensi diri. Pembatasan peran ini disebut dengan *role limit*. Konselor juga menyampaikan pada klien bahwa selama sesi konseling berjalan mereka harus fokus membuka WhatsApp dan tidak boleh sambil mengerjakan pekerjaan lain. Pembatasan ini disebut dengan *action limit*. Pembatasan-pembatasan tersebut bertujuan agar proses konseling berjalan dengan lancar. Kemudian konselor mulai memberikan pertanyaan terbuka pada klien agar mau mulai bercerita terkait problematikanya. Ketika klien sudah mulai bercerita konselor menunjukkan sikap empati agar klien merasa dihargai dan percaya pada konselor. Ketika klien berhenti saat sedang bercerita maka konselor memberikan dorongan minimal agar klien percaya diri untuk melanjutkan ceritanya.

Masuk tahap kedua yakni tahap pertengahan, konselor melakukan eksplorasi untuk menggali akar permasalahan klien. Pada tahap ini konselor menggunakan teknik refleksi untuk memantulkan perasaan klien dengan melihat perilaku

verbalnya karena secara *online*. Terkadang ada klien yang ceritanya melebar dan tidak fokus pada pemasalahan sehingga konselor harus bisa mengarahkan kembali agar klien fokus. Teknik ini dinamakan *focusing* bisa *focus on topic*, *focus on client*, *focus on other* tergantung situasi saat itu. Seperti pengalaman kawan dengar Ifantunnisa, ketika klien sedang bercerita terkait *toxic relationship* dengan temannya namun malah membahas keluarganya. Konselor juga menggunakan teknik *leading* agar klien tidak menyinggung hal-hal yang tidak menjadi topik masalah klien. Konselor juga menggunakan teknik konfrontasi untuk memastikan perkataan klien ketika ditemukan kesenjangan perkataan. Kemudian memberikan nasihat atau informasi tergantung kebutuhan klien. Konselor juga harus menggunakan teknik *rejection* ketika klien ingin melakukan kegiatan yang membahayakan diri klien maupun orang lain.

Selanjutnya memasuki tahap akhir konseling, menentukan rencana klien setelah sesi konseling. Konselor membantu klien menentukan tindakan bermanfaat yang akan dilakukan setelah sesi konseling. Kemudian merencanakan sesi selanjutnya, referal klien, atau sesi konseling cukup satu kali. Kawan dengar di LKS-BMh akan melakukan referal klien ke pihak Pilar PKBI jika diperlukan, namun sejauh perjalanan Kawan konsul 1 sampai 3 belum ada klien yang perlu di referal. Lalu konselor mengakhiri sesi konseling dengan meminta maaf kepada klien begitupun sebaliknya dan klien mengucapkan rasa terima kasih kepada kawan dengar (konselor sebaya). Konselor kemudian memberikan link google formulir agar klien dapat mengisi respon setelah mengikuti konseling dan memberikan kritik atau saran untuk layanan *cyber counseling* sebagai bahan evaluasi. Hasil pengisian google formulir selanjutnya diserahkan kepada admin untuk direkap menjadi database.

Problematika yang menjadi topik Kawan Konsul 1 sampai 3 yakni kurang percaya diri, manajemen stres, manajemen waktu, bingung mengambil keputusan, *toxic relationship*, salah jurusan, merasa menjadi beban keluarga, gejalak hati. Mahasiswa yang memiliki probematika tentu tidak hanya mahasiswa baru namun mahasiswa tingkat akhir juga mengalaminya. Problematika klien memang tidak jauh dari hal-hal seputar dunia kampus dan kegiatan sehari-hari sebagai

mahasiswa. Klien mahasiswa yang ditangani oleh kawan dengar mulai dari Kawan Konsul 1 sampai Kawan Konsul 3 memiliki problematika sebagai berikut:

Tabel 4.1 Daftar Klien *Cyber Counseling* (Kawan Konsul) 1,2, dan 3

No.	Nama	Fakultas	Kampus	Problem	Tingkat Kepuasan
1.	SA	PBI	UIN WS	Bingung mengambil keputusan	Solutif
2.	DJ	FPK	UIN WS	Kurang percaya diri	Solutif
3.	MF	FSH	UIN WS	Bingung mengambil keputusan	Solutif
4.	R	FPK	UIN WS	Kurang percaya diri	Sangat solutif
5.	VV	Elektronika & Komunikasi	STEKOM	Kurang percaya diri	Sangat solutif
6.	TF	FISIP	UNWAHAS	Bingung mengambil keputusan	Solutif
7.	FA	FEBI	UIN WS	Bingung mengambil keputusan	Solutif
8.	AT	FDK	UIN WS	Bosan berada di rumah	Solutif
9.	OI	FEBI	UIN WS	Kurang percaya diri	Sangat solutif
10.	AN	Design Grafis	ISI Yogyakarta	Bingung mengambil keputusan	Solutif
11.	MH	FSH	UIN WS	Kurang percaya diri	Sangat solutif
12.	MM	FDK	UIN WS	Bingung mengambil	Sangat

				keputusan	solutif
13.	AR	FSH	UIN WS	Manajemen Stres	Sangat solutif
14.	LKG	FISIP	UIN WS	Manajemen Stres	Sangat solutif
15.	AAF	FST	UIN WS	Bingung mengambil keputusan	Sangat solutif
16.	U	FITK	UIN WS	Merasa menjadi beban keluarga	Sangat solutif
17.	MK	Psikolog	USM	Manajemen waktu	Sangat solutif
18.	M	FSH	UIN WS	<i>Toxic relationship</i>	Sangat solutif
19.	LR	PAI	IAIN Tuban	Manajemen waktu	Solutif
20.	IKA	FBS	UNNES	Manajemen stres	Solutif
21.	D	FUHum	UIN WS	Manajemen waktu	Sangat solutif
22.	F	FISIP	UNDIP	Manajemen waktu	Solutif
23.	N	FISIP	UNWAHAS	<i>Toxic relationship</i>	Solutif
24.	I	FST	UIN WS	<i>Toxic relationship</i>	Solutif

Problematika mahasiswa yang menjadi klien Kawan Konsul rata-rata terkait bingung mengambil keputusan, kurang percaya diri, manajemen waktu, manajemen stres, dan *toxic relationship*. Hal tersebut menurut data klien di atas dan penuturan kawan dengan Ifatunnisa, Nur Koles, serta Handika Naufal Husni. Melihat problematika klien mahasiswa program Kawan Konsul sejalan dengan

problematika mahasiswa menurut Achmad Juntika Nurihsan, problematika yang sering dihadapi oleh mahasiswa dapat dikategorikan menjadi dua yakni problem terkait akademik dan problem sosial pribadi. Problem terkait akademiknya yakni kesulitan mengatur waktu belajar disesuaikan tuntutan dan aktivitas peruliahan dan aktivitas kemahasiswaan lainnya. Kemudian problem sosial pribadinya yakni kesulitan dengan masalah pribadinya seperti stress, *toxic relationship*, kurang percaya diri, bingung ambil keputusan (Masdudi, 2015: 209-210).

Setelah berjalannya program *cyber counseling* bernama “Kawan Konsul” 1,2, dan 3 pada tahun 2020, 2021, dan 2022 diperoleh fakta bahwa pelaksanaan *cyber counseling* melalui WhatsApp disambut baik oleh kawan-kawan mahasiswa. Mereka merasa lebih nyaman bercerita dengan kawan dengar (konselor sebaya) karena merasa diperhatikan dan tidak mendapat *djugment*. Klien juga merasakan perbedaan karena menjadi lebih positif setelah menjalani sesi konseling. Konseling *online* dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja sehingga lebih praktis dalam pelaksanaannya. Berdasarkan data klien mahasiswa di atas dapat diketahui bahwa adanya layanan *cyber counseling* melalui WhatsApp dinilai solutif oleh klien. Pada mulanya *cyber counseling* ini menyasar mahasiswa dari kampus di Kota Semarang saja pada tahun 2020, namun seiring waktu berjalan dapat menyasar mahasiswa dari kampus bahkan luar Jawa Tengah. Klien Kawan Konsul berasal dari UIN Waliosngo Semarang, STEKOM, UNWAHAS, UNDIP, UNNES, USM, IAIN Tuban, dan ISI Yogyakarta. Konseling *online* memungkinkan klien bercerita tanpa merasa malu atau canggung terhadap konselor sehingga dirinya merasa nyaman. Layanan ini memungkinkan anonimitas, keamanan, dan privasi yang lebih menonjol (Situmorang, 2020: 169). Maka *cyber counseling* konseling sebaya melalui media sosial WhatsApp ini diperlukan untuk membantu permasalahan mahasiswa terkait problem akademik maupun problem sosial pribadi. Mahasiswa membutuhkan layanan responsif yang mudah di akses tidak harus secara tatap muka. Program layaknya Kawan Konsul dapat menjadi salah satu contoh nyata inovasi kegiatan konseling di tengah derasnya arus digitalisasi.

Klien berinisial M dari UIN Walisongo Semarang mengaku tertarik melihat postingan flyer Kawan Konsul dari temannya, kemudian dia mencari tahu informasi lebih lanjut melalui Instagram LKS-BMh. Klien tertarik karena *cyber counseling* ini tidak dipungut biaya alias gratis, hanya menyediakan gadget dan paket internet pribadi agar bisa terhubung melalui media sosial WhatsApp. Dirinya berpikir bahwa kawan dengar dengan usia sebaya lebih enak untuk diajak bercerita. Saat itu klien juga sedang berada di rumahnya yakni Provinsi Sumatra Utara sedangkan kawan dengar berada di Provinsi Jawa Tengah dan tetap dapat melakukan sesi konseling dari rumah sehingga efisien. Setelah melakukan sesi konseling, klien menemukan langkah untuk menyelesaikan masalahnya. Dirinya juga merasa nyaman dan tenang ketika menjalani sesi konseling. Pelayanan yang diberikan cukup baik, saran yang diberikan solutif, dirinya merasa ada yang menjadi pendengar dan tidak merasa sendiri. (Wawancara klien M, Mahasiswa UIN Walisongo Semarang pada Rabu, 23 November 2022, pukul 10.48 WIB)

Klien berinisial IKA dari UNNES mendapat informasi terkait *cyber counseling* dari salah satu anggota LKS-BMh kemudian menghubungi admin. Dirinya tertarik karena saat itu memang merasa tidak baik secara mental. *Cyber counseling* memberikan kemudahan bagi klien yang memiliki keterbatasan waktu karena bekerja secara *full time* dan kuliah sehingga klien bisa melakukan sesi konseling dari rumah. Klien berinisial IKA juga merasa nyaman seperti klien berinisial M jika bercerita dengan kawan dengar yang memiliki usia hampir sama dengannya. Setelah sesi konseling, klien merasa terbantu untuk memetakan masalahnya, memberi sudut pandang lain terkait masalah klien, penyampaian konselor cukup mudah di mengerti, klien terbantu dan merasa kecemasan pada dirinya berkurang. (Wawancara klien IKA, Mahasiswa Fakultas Bahasa & Seni UNNES pada Minggu, 27 November 2022, pukul 18.47 WIB)

Klien berinisial D dari UIN Walisongo mendapat info layanan dari *story* WA teman, ia tertarik karena gratis sehingga mahasiswa kos bisa ikut dan konselor terlihat mumpuni. Setelah konseling, ia merasa lebih lega setelah mengutarakan apa yang dirasakan, mendapat tips untuk mengatur waktu yakni

dengan membuat agenda pada note HP dan membuat skala prioritas. Hal ini membuat klien merasa lebih baik dari sebelumnya karena ia dapat mengatasi probematika manajemen waktunya, pelayanan konselor bagus dan tips yang diberikan dapat ditangkap oleh klien. (Wawancara klien D, Mahasiswa UIN Walisongo Semarang pada Minggu, 9 April 2023, pukul 13.20 WIB)

Klien berinisial AR yang berasal dari UIN Walisongo Semarang diberi rekomendasi oleh teman kemudian mengecek akun Instagram LKS-BMh. Klien merasa dimudahkan dengan layanan ini karena tidak berada di Semarang sehingga bisa tetap konseling jarak jauh dan tidak ada biaya transpot. Klien memiliki problem manajemen stres, saat itu sedang mengerjakan skripsi dan tidak ada *support system*. Dirinya sempat menjauh dari orang-orang sekitar dan menutup diri. Setelah sesi konseling disadarkan bahwa tiap orang punya beban masalah sendiri-sendiri, menghilang dari orang-orang juga bukan solusi yang tepat. Bisa juga cerita ke teman yang dipercaya, dari situ dulu baru perlahan bisa tidak mengurung diri lagi. Juga *healing* atau melakukan sesuatu yang membuat diri senang seperti pergi ke pantai atau danau lihat air biar tenang. Terus menghindari orang-orang yang sekiranya kata-katanya bisa menyakiti. Kalo diterapkan terus menerus bisa bantu jangka panjang. (Wawancara klien AR, Mahasiswa UIN Walisongo Semarang pada Minggu, 9 April 2023, pukul 22.15 WIB)

Peran yang diberikan oleh kawan dengar pada program Kawan Konsul yakni sebagai fasilitator, ketika kawan dengar sudah berupaya membantu namun perlu penanganan ahli maka akan dialihkan kepada konselor ahli atau psikolog, dalam hal ini LKS-BMh dibantu oleh Alm. Bapak Sadiman Al Kundarto kala itu serta bekerja sama dengan Pilar PKBI Jawa Tengah. Kemudian peran sebagai konsultan yakni membantu teman dalam hal ini klien mahasiswa dalam mengatasi permasalahan psikososial. Dukungan sosial, moral, dan emosional yakni konselor sebaya memberikan rasa nyaman dan aman ketika klien bercerita. Konselor sebaya selalu terbuka apabila klien akan bercerita dan selalu memperhatikan ketika klien sedang bercerita. Selain itu, konselor sebaya juga menjaga rahasia cerita klien agar tidak tersebar luas. Kebebasan berpendapat, bertindak atau menemukan identitas diri, pada peran ini teman sebaya selalu mendukung dan

tidak melarang setiap pilihan yang akan dipilih oleh konseli. Konselor sebaya juga memberikan informasi yang dibutuhkan klien sebagai bahan untuk mempertimbangkan keputusan. Kemudian, konselo sebaya juga dijadikan model oleh klien sebagai sosok telada dalam menghadapi problematiknya. Hal-hal tersebut selaras dengan peran konselor sebaya yang dipaparkan oleh Rischa Pramudia yakni peran konselor sebaya adalah sebagai fasilitator, konsultan, model (Rischa Pramudia Trisnani, 2018: 77).

Kawan dengar ketika menangani klien menghadapi beberapa hambatan. Menurut kawan dengar Handika Naufal Husni hambatannya yaitu klien yang tidak ada kabar ketika udah tiba waktu konseling, kawan dengar yang mendadak ada keperluan *urgent*. Hambatan yang dihadapi kawan dengar Ifatunnisa yakni klien yang tidak tepat waktu sesuai jadwal dan klien yang tidak fokus saat sesi konseling karena konseling sambil melakukan kegiatan lain padahal sudah diperingatkan saat awal sesi. Hambatan yang dihadapi kawan dengar Nur Koles yakni klien yang belum memahami arti konseling sehingga menuntut konselor menyelesaikan problematiknya. Kemudian kesalahan dalam menerjemahkan arti *chat* klien, konselor sudah menjawab klien dan ternyata maksud klien berbeda dengan pemahaman konselor. Selaras dengan pemaparan Endy Budianto bahwa salah satu kelemahan *cyber counseling* adalah konselor harus memiliki kemampuan imajinasi yang tinggi dan memiliki kemampuan menginterpretasi kata-kata yang dituliskan atau bentuk *motion* dan animasi-animasi yang digunakan dalam proses komunikasi (Budianto, 2019: 13).

Kelebihan pada *cyber counseling* di LKS-BMh ini adalah klien yang sulit meluangkan waktu dan pemalu dapat mengikuti sesi konseling secara *online* menggunakan *chat* atau *voice note* WhatsApp, dapat menjangkau klien lebih luas, konseling dapat dilakukan dari mana saja dan kapan saja. Kelebihan-kelebihan tersebut selaras dengan pendapat Endy Budianto bahwa kelebihan layanan *cyber counseling* yakni: Konseli yang pemalu meminta bantuan secara face to face dapat mengikuti sesi konseling online, konselor dapat menjangkau konseli lebih luas, sesi konseling dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja, walau tanpa teramati

verbal dan fisik namun kebanyakan konseli lebih mudah mencurahkan perasaan dan pikiran yang mereka rasakan (Budianto, 2019: 13).

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, tahapan *cyber counseling* di LKS-BMh Jawa Tengah melalui media sosial WhatsApp yakni terdiri dari 3 tahap yakni tahap awal, tahap pertengahan, dan tahap akhir. Tahapan tersebut sama seperti konseling secara tatap muka, namun pelaksanaannya melalui WhatsApp oleh konselor sebaya sehingga lebih praktis dan efisien. Teknik yang digunakan kawan dengar (konselor sebaya) pada setiap tahapan menyesuaikan problematika dan kebutuhan klien. Tidak semua teknik digunakan karena pelaksanaan konseling secara virtual terbatas pada konselor yang tidak dapat melihat klien secara fisik. Konselor sebaya diharuskan lebih memahami bahasa klien melalui *chat* agar tidak terjadi kesalahan persepsi. *Cyber counseling* melalui WhatsApp mendapat respon positif, klien mahasiswa merasa terbantu sehingga dapat menentukan langkah penyelesaian problem. Klien dapat melakukan konseling dari mana saja dan kapan saja di sela-sela kesibukan mereka, hemat waktu dan transpot. Klien merasa lebih nyaman bercerita dengan konselor sebaya karena merasa satu frekuensi dan dapat memahami mereka. Kawan dengar (konselor sebaya) yakni mereka yang sudah lulus sarjana (S1) dan telah mendapatkan pelatihan untuk menunjang kemampuan dirinya menjadi konselor sebaya.

B. Saran

Setelah dilakukan penelitian terhadap pelaksanaan *cyber counseling* di Lembaga Kesejahteraan Sosial Berbasis Mahasiswa Jawa Tengah, saran dari peneliti yakni:

1. Bagi kawan mahasiswa jika memiliki problematika jangan ragu menghubungi konselor.
2. Bagi LKS-BMh Jawa Tengah lebih fokus lagi dan meningkatkan pelayanan *cyber counseling* serta memperbaiki arsip keadministrasian terkait data klien yang telah mengikuti *cyber counseling*.

3. Bagi kawan dengar (konselor sebaya) perlu menguatkan komitmen sebagai seorang konselor.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, A. A., Zuleyka, A., Hanum, N. C., Sari, Y. N., & Bhakti, C. P. (2022). *Konseling Sebaya Sebagai Alternatif Penyelesaian Masalah Bagi Siswa Introverted. Jurnal Mahasiswa BK An-Nur*, 8.
- Astiti, S. P. (2019). Efektivitas Konseling Sebaya (Peer Counseling) dalam Menuntaskan Masalah Siswa. *IJIP: Indonesian Journal of Islamic Psychology*, 1(2), 243–263. <https://doi.org/10.18326/ijip.v1i2.243-263>
- Bakhry, U. S. (2016). *Pedoman Penulisan Skripsi Hubungan Internasional*. Grup Penerbit CV. Budi Utama.
- Baroroh, U. (2019). Metode Dan Materi Dakwah Untuk Wanita Bermasalah. *Jurnal Ilmu Dakwah*, 38(2), 267. <https://doi.org/10.21580/jid.v38.2.3888>
- Budianto, A. E. (2019). *Learning Android and Cyber Counseling*. Media Nusa Creative.
- Budianto, A. E., Hidayah, N., & Aziz, A. (2019). Aplikasi Cyber Counseling Dengan Mengoptimalkan Whatsapp Berbasis Komputasi Mobile. *Kurawal - Jurnal Teknologi, Informasi Dan Industri*, 2(2), 182–193. <https://doi.org/10.33479/kurawal.2019.2.2.182-193>
- Bungin, B. (2007). *Metode Penulisan Kualitatif*. Raja Grafindo Persada.
- Chan, G. H. (2020). A comparative analysis of online, offline, and integrated counseling among hidden youth in Hong Kong. *Children and Youth Services Review*, 114(December 2019), 105042. <https://doi.org/10.1016/j.chilyouth.2020.105042>
- Choirunnisa', C., & Komarudin, K. (2019). Religiusitas Gay Di Perkumpulan Keluarga Berencana Indonesia Kota Semarang Dan Upaya Dakwahnya Dengan Bimbingan Dan Konseling Islam. *Jurnal Ilmu Dakwah*, 38(1), 111. <https://doi.org/10.21580/jid.v38.1.3973>
- Dewi, F. I. R. (2021). *Intervensi Kemampuan Regulasi Diri*. Penerbit Andi.
- Elizabeth. B. Hurlock. (2002). *Psikologi Perkembangan Suatu Pendekatan Sepanjang Rentang Kehidupan* (Terjemahan). Erlangga.
- Erhamwilda. (2015). *Konseling Sebaya Alternatif Kreatif Layanan Bimbingan Konseling*. Media Akademi.
- Gading, I. K. (2020). The Development of Cyber Counseling as a Counseling Service Model for High School Students in the Digital Age. *JPI (Jurnal Pendidikan Indonesia)*, 9(2), 301. <https://doi.org/10.23887/jpi-undiksha.v9i2.25469>
- Gafur, H. (2015). *Mahasiswa & Dinamika Dunia Kampus*. Rasibook.
- Ghony, M. D., & Manshur, F. Al. (2012). *Metode Penulisan Kualitatif*. Ar-Ruzz

Media.

- Halodoc. (2018). *4 Gangguan Mental yang Rentan Dialami Mahasiswa*. Halodoc.Com. <https://www.halodoc.com/artikel/4-gangguan-mental-yang-rentan-dialami-mahasiswa>
- Hasibuan, W. F. (2018). Penyebab Wanita Karir Dewasa Madya Terlambat Menikah. *KOPASTA: Jurnal Program Studi Bimbingan Konseling*, 5(1), 1–8. <https://doi.org/10.33373/kop.v5i1.1445>
- Herliani, Boleng, D. T., & Maasawet, E. T. (2021). *Teori Belajar dan Pembelajaran* (1st ed.). Lakeisha.
- Hermawan, A. (2005). *Penelitian BISNIS Paradigma Kuantitatif*. PT. Grasindo Ikapi.
- Hidayanti, E., Mintarsih, W., Ma'arif, S., & Nurrochmah, F. T. (2021). for Covid-19 Patients. *Jurnal Konseling Religi*, 12(2), 263–280.
- Indonesia, K. A. R. (2020). *Mushaf Al-Maqbul Al Qur'an dan Terjemahannya*. Cahaya Kreativa Utama.
- Istati, M., & Hafidzi, A. (2020). Konseling Teman Sebaya Berbasis Islam dalam mengurangi Kecemasan Mahasiswa Menghadapi Tantangan Masyarakat Modern. *Al-Ittizaan: Jurnal Bimbingan Konseling Islam*, 3(1), 13. <https://doi.org/10.24014/0.8710505>
- Jannah, M., Kamsani, S. R., & Ariffin, N. M. (2021). Perkembangan Usia Dewasa : Tugas dan Hambatan Pada Korban Konflik Pasca Damai. *Bunayya*, 8.
- Komarudin, K., Bukhori, B., Karim, A., Haqqi, M. F. H., & Yulikhah, S. (2022). Examining social support, spirituality, gratitude, and their associations with happiness through self-acceptance. *Psikohumaniora: Jurnal Penelitian Psikologi*, 7(2), 263–278. <https://doi.org/10.21580/pjpp.v7i2.13371>
- Lina, L. F., Putri, A. D., & Anggarini, D. R. (2021). *Microcelebrity*. 2(2), 37–42.
- Machasin. (2015). *Psikologi Dakwah Suatu Pengantar Studi*. CV. karya Abadi Jaya.
- Mahdi, M. I. (2022). *Pengguna Media Sosial di Indonesia Capai 191 Juta pada 2022*. Februari. <https://dataindonesia.id/digital/detail/pengguna-media-sosial-di-indonesia-capai-191-juta-pada-2022>
- Mahfud, D., Mahmudah, M., & Wihartati, W. (2017). Pengaruh Ketaatan Beribadah Terhadap Kesehatan Mental Mahasiswa Uin Walisongo Semarang. *Jurnal Ilmu Dakwah*, 35(1), 35–51. <https://doi.org/10.21580/jid.v35.1.1251>
- Malekak, E. O. (2022). Analisis Trend Penggunaan Media Sosial dalam Pelaksanaan Cyber Counseling (Ulasan Penelitian di Indonesia Selama

- Tahun 2017-2021). *Pendidikan Dan Konseling*, 4(4).
- Masdudi. (2015). *Bimbingan dan Konseling Perspektif Sekolah*. Nurjati Press.
- Maulina, B., & Sari, D. R. (2018). Derajat Stres Mahasiswa Baru Fakultas Kedokteran Ditinjau Dari Tingkat Penyesuaian Diri Terhadap Tuntutan Akademik. *Jurnal Psikologi Pendidikan Dan Konseling: Jurnal Kajian Psikologi Pendidikan Dan Bimbingan Konseling*, 4(1), 1. <https://doi.org/10.26858/jpkk.v4i1.4753>
- Moleong, L. J. (2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosda Karya.
- Mufid, A. (2020). Moral and spiritual aspects in counseling: Recent development in the West. *Journal of Advanced Guidance and Counseling*, 1(1), 1. <https://doi.org/10.21580/jagc.2020.1.1.5696>
- Mukhlas, & Sofiani, I. K. (2021). Landasan Teori Konseling Islam. *Kaisa: Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran*, 1(1), 25–37.
- Muksin, U., Lukman, D., & Duniawati, D. S. (2020). Model Konseling Online Ibunda. Id. *Jurnal Bimbingan, Penyuluhanm Konseling, Dan Psikoterapi Islam*, 8(1), 1–18. <https://doi.org/10.15575/irsyad.v8i1.1620>
- Mulyana, D. (2001). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Siswa Rosdakarya.
- Murtadho, A., Hussain, S. M., Perhan, R. A. R., & Ahmad, I. Bin. (2022). The effectiveness of the Aggression Replacement Training (ART) model to reduce the aggressive level of madrasah aliyah students. *Journal of Advanced Guidance and Counseling*, 3(1), 70–93. <https://doi.org/10.21580/jagc.2022.3.1.11788>
- Mustayah, Budiono, E. W. (2022). *Penyelenggaraan Program Bimbingan Konseling di Perguruan Tinggi*. Penerbit NEM.
- Namakule, A. (2022). *Ini Provinsi di Indonesia dengan Tingkat Bunuh Diri Terbanyak*. Fin.Co.Id. <https://fin.co.id/read/107898/Ini-Provinsi-di-Indonesia-dengan-Tingkat-Bunuh-Diri-Terbanyak>
- Nihayah, U., Sadnawi, A. S. A.-T., & Naillaturrafidah, N. (2021). The academic anxiety of students in pandemic era. *Journal of Advanced Guidance and Counseling*, 2(1), 56–71. <https://doi.org/10.21580/jagc.2021.2.1.6986>
- Nurussakinah Daulay, Ade Chita P. H, M. H. P. S. (2022). *Panduan Praktis Konseling Online Bagi Konselor*. umsu press.
- Onggo, B. J. (2005). *Cyber Branding Through Cyber Marketing*. PT. Elex Media Komputindo.
- PDDikti. (2020). *Higher Education Statistics 2020*. 81–85. <https://pddikti.kemdikbud.go.id/publikasi>
- Pimay, A., & Savitri, F. M. (2021). Dinamika dakwah Islam di era modern. *Jurnal*

Ilmu Dakwah, 41(1), 43–55. <https://doi.org/10.21580/jid.v41.1.7847>

- Putri, A. F. (2018). Pentingnya Orang Dewasa Awal Menyelesaikan Tugas Perkembangannya. *SCHOULID: Indonesian Journal of School Counseling*, 3(2), 35. <https://doi.org/10.23916/08430011>
- Qamar, T., Chethiyar, S. D. M., & Equatora, M. A. (2021). Psychological stressors and life satisfaction among university students during the Second Wave of covid-19: Moderating role of resilience. *Journal of Advanced Guidance and Counseling*, 2(2), 136–154. <https://doi.org/10.21580/jagc.2021.2.2.9321>
- Rachmawati, A. A. (2020). *Darurat Kesehatan Mental Bagi Remaja*. Egsaugm. <https://egsa.geo.ugm.ac.id/2020/11/27/darurat-kesehatan-mental-bagi-remaja/>
- Rahmat, D. (2018). *Konseling di Sekolah*. Prenada Media.
- Rischa Pramudia Trisnani, S. Y. W. (2018). Peran Konselor Sebaya Untuk Mereduksi Kecanduan Game Online Pada Anak Peer. *Dialektika Masyarakat : Jurnal Sosiolog*, 13(02), 1689–1699.
- Risnawaty, W., Kartasmita, S., & Suryadi, D. (2019). Peer Counselor Training for High School Students in West Jakarta. *MITRA: Jurnal Pemberdayaan Masyarakat*, 3(2), 108–119. <https://doi.org/10.25170/mitra.v3i2.350>
- Riyadi, A., & Adinugraha, H. H. (2021). The Islamic counseling construction in da'wah science structure. *Journal of Advanced Guidance and Counseling*, 2(1), 11–38. <https://doi.org/10.21580/jagc.2021.2.1.6543>
- Rizqyana, A. (2022). *3 Kasus Bunuh Diri Mahasiswa di Semarang, Terbaru Mahasiswi Kampus Negeri, Ini Respons Psikolog*. Tribun Jateng.Com. <https://jateng.tribunnews.com/2022/09/25/3-kasus-bunuh-diri-mahasiswa-di-semarang-terbaru-mahasiswi-kampus-negeri-ini-respons-psikolog?page=all>
- Romiaty, Apriatama, D., Pangestie, E. P., Syaharani, A. F., & Hutajulu, L. (2022). Model Konseling Teman Sebaya untuk Mahasiswa dengan Menggunakan Aplikasi WhatsApp. *Jurnal Basicedu*, 6, 5157–5165.
- Santoso, A., Ardi, W. R., Prasetya, R. L., Dwidiyanti, M., Wijayanti, D. Y., Mu'in, M., Ulliya, S., Handayani, F., Sulisno, M., Ni'mah, M., & Aisah, N. A. (2020). Tingkat Depresi Mahasiswa Keperawatan di Tengah Wabah COVID-19. *Holistic Nursing and Health Science*, 3(1), 1–8. <https://doi.org/10.14710/hnhs.3.1.2020.1-8>
- Santrock, J. W. (2012). *Life-Span Development* (Terjemahan). Erlangga.
- Sari, D. P., Nugroho, H., & Iskandar, A. (2021). Gambaran Tingkat Kecemasan Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Mulawarman Sebelum Menghadapi OSCE. *Jurnal Sains Dan Kesehatan*, 3(4), 482–488.
- Sari, M. P., & Herdi, H. (2021). *Cyber Counseling : Solusi Konseling di Masa*

- Pandemi. *Jurnal Paedagogy*, 8(4), 579. <https://doi.org/10.33394/jp.v8i4.3949>
- Saroh, F. E. (2019). *Cyber Counseling Bagi Remaja di Youth Center Griya Muda Perkumpulan Keluarga Berencana Indonesia (PKBI) Kota Semarang (Analisis Metode Bimbingan dan Konseling Islam)*. UIN Walisongo Semarang.
- Situmorang, D. D. B. (2020). Online/Cyber Counseling Services in the COVID-19 Outbreak: Are They Really New? *The Journal of Pastoral Care & Counseling : JPCC*, 74(3), 166–174. <https://doi.org/10.1177/1542305020948170>
- Sudjana, N. (2001). *Penelitian dan Pendidikan*. Percetakan Sinar Baru Algesindo.
- Sugiyono, P. D. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (4th ed.). CV. Alfabeta.
- Sumarni, Desika Qori'ah Sani, M. R. S. W. (2020). *Pelayanan Sosial Remaja Putus Sekolah*. Inteligensia Media.
- Sutijono, & Farid, D. A. M. (2018). Cyber Counseling di Era Generasi Milenial. *Sosio Humanika*, 11(1), 3–4. www.journals.mindamas.com/index.php/sosiohumanika
- Suwanto, I., Mayasari, D., & Dhari, N. W. (2021). Analisis Peran Teman Sebaya dalam Pengambilan Keputusan Karier. *Counsellia: Jurnal Bimbingan Dan Konseling*, 11(2), 168. <https://doi.org/10.25273/counsellia.v11i2.10101>
- Umriana, A. (2015). *Pengantar Konseling: Penerapan Keterampilan Konseling dengan Pendekatan Islam* (I). CV. karya Abadi Jaya.
- Wayan Eka Paramartha, M. P. (2022). *Panduan Praktis Penggunaan Media dalam Bimbingan Konseling*. Nilacakra.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1

Lampiran Wawancara

A. Informan 1: Ketua Lembaga Kesejahteraan Sosial Berbasis Mahasiswa Provinsi Jawa Tengah Periode 2020-2022.

Hasil Wawancara pada Minggu, 8 Mei 2022

Nama : Nur Zaenab, S.Ag

Usia : 24 Tahun

Asal Jurusan : Aqidah dan Filsafat Islam

Angkatan : 2016

Pertanyaan dan jawaban

1. Apa yang menjadi latar belakang berdirinya layanan *cyber counseling* melalui WhatsApp (program Kawan Konsul)?

Baik, untuk layanan cyber counseling ini kan memang kita taunya berawal dari teman-teman BPI ya karena sebelumnya perintis lembaga kesejahteraan sosial berbasis mahasiswa itu dibimbing langsung oleh pencetusnya yaitu Alm. Bapak Sadiman Al Kundarto, beliau kan sebelumnya dosen tidak tetap yang ada di BPI waktu itu beliau bisa main, menjadi narasumber, berkunjung, dan kami bisa ngangsu kawruh atau belajar sama beliau itu ketika sekitar tanggal 19 november 2017 tanggalnya kalo nggak salah itu ya yang pasti november 2017. Nah november 2017 itu beliau menjelaskan bagaimana kita mahasiswa itu berpikir kreatif. Dimulai dengan berangkat yang harus on time, kita melihat sekitar bagaimana sih cara bisa menjadi pendengar yang baik, kemudian menggunakan WhatsApp sebijak mungkin jadi tidak sekadar chattingan sama temen, terus mau ngadain meet up, atau mungkin komen-komen story bahkan negbucin ya bahasa sekarang, tapi bagaimana menggunakan WhatsApp itu untuk kita bisa menolong orang lain, karena prinsip lks adalah bagaimana kita tuh bisa sebaik-

baiknya manusia adalah yang bermanfaat bagi sesamanya yaitu khorunnas anfa'uhum linnas.

Sehingga oh kita sering pakai WhatsApp nih seperti lebih mudah menjangkau temen-temen mahasiswa yang mohon maaf nih kendala sosial ekonomi maupun psikologisnya untuk kita bisa bantu setidaknya kita bisa menjadi pendengar yang baik ketika mereka sangat di sikon yang mungkin lagi terpuruk banget nggak sih kayak gitu kayak orang tua aja belum tentu bisa dengerin, sodaranya belum tentu bisa dengerin bahkan sahabatnya ketika misal sahabatnya lagi seneng dianya lagi sedih kan juga nggak bisa ganggu atau mungkin dia ngerasa sungkan untuk hubungi temen-temennya yang lagi happy itu sehingga sepertinya perlu orang atau sosok yang netral, dalam artian netral ini yang betul-betul siap mendengarkan dan mungkin bisa memberikan solusi kayak gitu sih.

Sekitar tanggal 24 februari 2020, kami melihat teman-teman mahasiswa pada umumnya mereka mengalami kesulitan berkomunikasi dengan pihak kampus. Kadangkala mereka terngiang atau seperti merasa flashback dari awal mereka mengambil jurusan. Ada juga mereka yang merasa salah mengambil keputusan, menjadi beban ortu karena ortu lebih fokus ke perekonomian keluarga sehingga menjadi distraksi atau keguncangan sosial dalam masa perkuliahan baik itu yang semester tua atau yang semester muda. waktu itu semester genap mau ke ganjil mau mulai ke tahun ajaran baru, sehingga mulai banyak temen-temen yang awalnya dari beberapa alumni curhat kepada kami anggota LKS yg sudah menjadi alumni.

Lambat laun kami merasa sepertinya perlu menjadikan satu program dan diberikan nama Kawan Konsul karena kami (LKS) dari awal sebutannya "kawan-kawan" gitu lho karena lebih akrab aja dengan penyebutan "kawan" dari pada "teman" kalau menurut kami. sehingga kami pikir perlu ada satu program yang menghimpun kegiatan kami ini secara lebih kolektif, artinya tidak serta merta ngasih

waktu buat dicurhati tetapi kita juga bisa kumpulkan sebagai data dimana database itu merupakan teman-teman yang pernah menghubungi kami untuk konsultasi. Nah program kawan konsul ini kita gemparkan waktu per bulan maret 2020. Waktu awal pandemi di Indonesia mulai merebak. Nah kita mulai mikir nih kyanya ntar kena ke indonesia, kita mau neglakuin apa ya. kalo kita ngomongin donasi, bansos itu kan urusan birokrat nah kita sebagai mahasiswa yang memungkinkan kita bisa bantu itu apa? oh ternyata kita bisa belajar menjadi pendengar yang baik setidaknya kita memperkaya diri untuk permasalahan sosial itu ternyata banyak dan komplek tidak bisa diselesaikan dengan keluarga saja ya ternyata perlu ada sosok lain nih yaitu kawan yang sesama mahasiswa yg betul-betul mereka merasakan sikon yg mahasiswa atau si klien yg perlu konsul ini, gitu.

2. Mengapa memilih mendirikan layanan konseling sebaya secara online melalui media sosial WhatsApp?

Ya karena kami pikir waktu itu WhatsApp itu yang lebih mudah dijangkau, lebih mudah di gunakan dan namanya mahasiswa mereka udah hectic ya sama kuliah mereka masing-masing belum lagi yg skripsian ngejar dosen, nge wa aja susah banget dibales ya nggak si kayak ya ampun udah ribet banget nih sama kuliahan kalo misalkan harus menggunakan akses platform yg lain mungkin bisa tapi dari lks sendiri kan belum punya kapasitas seperti itu dan khawatirnya malah gabisa bermanfaat atau mungkin akan kecil manfaatnya digunakan mahasiswa jadi lebih baik kita memanfaatkan platform yg ada yaitu WhatsApp, toh juga WhatsApp kan makin lama makin ter-upgrade ya makin bagus, mulai dari grup kita nge-tag aja itu bisa muncul addnya sesederhana kita broadcast juga bisa langsung ke share ke temen-temen mahasiswa misalkan sama-sama save kontak otomatis bisa baca broadcast nah kita bisatuh gunakan broadcast untuk nyemangatin tiap pagi atau mungkin ngasih kata-kata motivasi sebelum tidur di jam-jam malem kan itu sebenarnya hal yg kreatif. dulu itu pas pandemi sangat

kerasa banget karena memang belum ada platform yg seperti ini di sekitar UIN WS ya terutama karena memang banyak komunitas tapi kurang bisa menjaga eksistensinya, karena kebanyakan sudah terfokus dengan rumah masing-masing, kuliahnya masing-masing apalagi ketika pandemi di rumhakan otomatis kan lebih banyak aktivitas di keluarganya daripada dengan teman-teman organisasinya sehingga daripada kita fokus masing-masing sepertinya harus ada yang memberikan solusi sebagai konektor yaitu kita buat program kawan konsul.

3. Apa kriteria menjadi kawan dengar (konselor sebaya) pada layanan cyber counseling?

Kalo secara administrasi harus yang sudah alumni ya, jadi siapapun asalkan minimal dia sarjana. Karena kita kan kliennya masih mahasiswa jadi ya kalo secara umur, pendidikan ya alangkah baiknya yg sudah sarjana S1, terus habis itu yang kedua mereka memang punya pengalaman untuk pelatihan sosial psikologis baik itu sociopreneur atau mungkin memang fokusnya ke kegiatam sosial kemanusiaan, kemudian yg ketiga memang menyatakan diri untuk menyesuaikan atau menyetujui dari apa yg sudah menjadi ketentuan kawan konsul. ya seperti harus disiplin, harus bisa meluangkan waktu, harus bisa memberikan solusi dan mau mengikuti setiap persyaratan-persyaratan yang memang itu sifatnya baik tertulis atau tidak yang ada di pengurus lks. Jadi kalo ngomongin konsul sebaya betul harus sesama yang masih di sekolah tetapi kami menemukan bahwa seperti itu di sekitar kami kurang efektif karena untuk di sekitar kami jadi kalo mahasiswa sama mahasiswa malah lebih fokusnya kepada permasalahan yang mirip-mirip, otomatis emosinya nanti juga akan turbulensi 1 sama lain, berbeda ketika sudah lulus apalagi yang sudah lulus S1 dan dia masuk untuk ke jenjang magister itu kan otomatis kemahasiswaannya benar-bener mateng jadi kita ngomongin sebaya itu bukan serta sesama usianya atau sesama jenjang pendidikannya tapi kita tuh sesama anak

muda, kalo ngomongin jenjang usia itu kan kalo kategori usia muda itu 18-34 th ya.

Jadi ya itulah sesama anak muda tuh ya kita saling bisa mengerti 1 sama lain otomatis klo usianya sesama produktif ya kita bisa saling membersamai baik itu mendampingi, atau emmberi solusi dari segi sosialnya atau mungkin nanti suatu saat bisa saling kolaborasi buka usaha atau kedepannnya mungkin ada info-info jenjang karir kan juga yang terpenting ada informasi 2 arah sehingga mindsetnya tidak hanya melulu terkurung di lingkungan kampus tapi bisa berpikir visioner oh aku harus bisa lebih semangat lulus untuk aku bisa segera kerja misal kek gitu, segera lulus, kuliah harus beres supaya aku bisa langsung S2 kan macem-macem motivasi dalam kuliah jadi ya kuliah jangan serta merta aku sedih sama ortu dll. Terus abis itu stagnan karena khawatirnya gaada suatu role model, kalo kawan dengarnya udah sarjana kan setidaknya cukup terakui oh sudah melalui fase S1 jadi si klien lebih tenang, ada harapan untuk menjalani masa kuliah S1. membangun kepercayaan sulit, kalo sama mahasiswa khawatirnya malah sama-sama sibuk, misal kawan dengar adalah semester 7 sedangkan si klien juga semester 7, otomatis kan namanya manusia itu kan dia nalurinya tuh akan membanding-bandingkan gitu loh, kredibilitasnya itu di pertanyakan sekali gitu loh. di lks itu kita nggak pingin serta merta kumpul-kumpul aja tapi lebih baik di maksimalkan yang spesifik juga kebermanfaatannya apa, yaitu tadi dengan menjadi pendengar yg baik.

4. Dari mana saja latar belakang pendidikan kawan dengar (konselor sebaya) di LKS-BMh?

Saya sendiri Nur Zaenab lulusan dari jurusan Aqidah Filsafat Islam (AFI) Fakultas Ushuluddin dan Humaniora, kemudian ada yang dari BPI Fakultas Dakwah dan Komunikasi salah satu mahasiswanya Pak Sadiman, Ada juga yang dari Hukum, ada juga yang dari FEBI, ada yang dari KPI, ada yang dari Tasawuf dan Psikoterapi. Dari situ

setidaknya kita ada unsur-unsur alumni yang cukup dibutuhkan dari point of view yg sudah kita canangkan tadi. Oh, ada juga yang dari Jurusan Bahasa Inggris.

5. Berapa kawan dengar (konselor sebaya) aktif di LKS-BMh?

Kawan konsul pertama itu 4 orang yakni dari jurusan Bahasa Inggris, FEBI, BPI FSH. Waktu itu Mas Mahrus, Mbak Ifa, sama Mbak Anis Mas Naufal. Kawan konsul kedua itu ad 6 orang, kemudian kawan konsul ketiga ini ada 7 orang.

6. Apa saja pelatihan untuk kawan dengar (konseling sebaya) yang difasilitasi oleh LKS-BMh?

Pelatihan 1 (Financial Lifeskill): Pelatihan financial lifeskill ini diperoleh dari USAID. USAID memiliki beberapa program yang salah satunya yakni YEP. YEP sendiri concern kepada bagaimana pengelolaan anak muda tentang perekonomian mereka misalkan bagaimana mereka mengelola waktu untuk kuliah, karir, atau pekerjaan sampingan, bagaimana agar mereka bisa investasi kita lihat mana invesatsi yang bermanfaat dan mana investasi bodong, kita juga dilatih untuk menabung, dan menentukan pembelian atau kredit jangka panjang misal mau beli mobil atau beli rumah atau alat rumah tangga. Jadi kita dilatih untuk pengelolaan keuangan secara umum bahkan secara spesifik. Pelatihan dilakukan selama 3 hari berturut-turut, setiap harinya dilakukan dari jam 8 pagi sampai jam 5 sore, materi seru dan tidak membosankan. Pelatihan dilakukan ketika yang sekarang menjadi kawan dengar masih berstatus sebagai mahasiswa. Materi yang kami dapatkan ini bisa bermanfaat untuk mahasiswa ketika menangani keguncangan sosial yang mereka alami selain sebagai ajang silaturahmi setelah lulus. Kami memiliki 7 tema untuk kegiatan kawan konsul ini yaitu bingung mengambil keputusan, salah jurusan, toxic relationship, menjadi beban keluarga, menenangkan gejala hati, manajemen stress, manajemen waktu. 7 hal ini kami manfaatkan karena kami merasa 7 hal ini adalah point of view dari

keguncangan sosial yang dialami oleh kawan-kawan secara umum dan merupakan kendala sosial yang dialami oleh kawan-kawan sekitar kami. Fokus kami yakni khoirunnas anfauhum linnas, jadi alangkah baiknya kami memanfaatkan pelatihan yang sudah didapatkan tersebut.

Pelatihan 2 (Design Thinking): Pelatihan ini diperoleh dari Binus University, jadi kami mengundang dosen dari Binus University Jakarta untuk datang ke UIN Walisongo tepatnya di kampus 2 di gedung O FUHum sekitar th 2019. Saat itu kami lebih dilatih soal "kenapa seiring berjalannya waktu akan memunculkan barang baru yang inovatif namun intinya sama". Contohnya yaitu HP, dulu hp jadul cuma bisa buat telepon terus bisa buat kirim email, terus bisa buat BB an. Dulu pakenya sosial media itu FB, abis itu mulai pake Twitter, Line, Instagram dan seiring berjalannya waktu banyak aplikasi yang berganti apalagis ekarang aplikasi semakin di upgrade, semakin efisien, toolsnya semakin efisien, semakin banyak tools juga kita semakin mudah nyari kebutuhan sesuai keinginan kita. Dari telepon ada gadget, lalu ada komputer, ada laptop. Nah kenapa kok semakin bertambahnya waktu semua itu semakin efisien semakin komplit dalam satu gengaman prinsipnya begitu. Lalu kaya makanan, dulu ayam cuma digoreng biasa terus ada kentucky terus ada fried chicken terus ada franchise kaya olive terus rocket chicken terus richeese. Terus dari hp dulu ada merk shimon, kemudian samsung, apple begitu juga dengan merk dari tas, sepatu, kendaraan...nah semua berganti-ganti baik dari brand maupun manfaatnya. Maka kita itu dilatih untuk mendesign pemikiran kita bagaimana kita terus bisa "ATM" atau "Amati, Tiru, Modifikasi" semua pola yg ada di dunia ini pada umumnya seperti itu. Kita melihat dari yang sebelumnya kemudian kita tiru dan modifikasi agar menjadi benda yang baru. Sehingga kalau kita refleksikan di program kawan konsul kita melihat bahwa sebenarnya masalah-masalah yang dihadapi oleh kawan-kawan mirip-mirip ketika

kawan dengar masih menjadi mahasiswa. Tapi karena kami sudah alumni maka kami pikir ada ilmu atau manfaat yang bisa kita berikan sehingga kita bisa saling sharing, bertukar pikiran jatuhnya tapi bukan toxic ya tapi lebih kepada memberi gambaran setelah coaching, jadi sistemnya coaching bukan mentoring. Sebisa mungkin kita menggali info, menanyakan yg dirasakan oleh mahasiswa (klien), kemudian kami sebisa mungkin menggali pertanyaan itu untuk mereka sendiri mendapatkan jawaban yang mereka butuhkan. karena jika konsultasi pada umumnya terlalu buru-buru memberi saran padahal itu tidak boleh.

Pelatihan 3 (Konsultasi Sosial Psikologi), kerja sama dengan Pilar PKBI Jateng: Di Ilmu psikologi kami juga sempat dapat pelatihan dan pendalaman materi yg bekerja sama dengan Pilar PKBI Jateng untuk prepare "Kawan Konsul 3". Dari situ kita tahu bahwa kita perlu nih konsultasi yang tidak hanya menjudge dari sisi mahasiswa saja tapi kita juga bisa lebih mendengarkan, lebih memberikan waktu dan telinga yang selalu ada untuk mereka. Karena misal untuk cerita, tukar pengalaman itu sama keluarga atau teman masing-masing itu bisa tapi jatuhnya curhat jadi belum tentu bisa menggali atau memberi solusi. Sedangkan dengan adanya kami "kawan konsul" diharapkan kami bisa turut membantu menggali info dan memberi clue apa yg perlu dilakukan atau minimal kita bisa saling menjaga kesehatan mental dimana kawan-kawan tidak perlu khawatir, nggak perlu takut, nggak perlu risau, nggak perlu galau dalam menghadapi problematika di perkuliahan, karir, maupun keluarganya masing-masing.

Pelatihan 4 (Dasar ilmu konseling dan psikologi, materi untuk konsultasi): Untuk materi konsultasi dari awal kita ada pembina yg bernama Alm.Bapak Sadiman Al-Kundarto, beliau dosen dari Bimbingan Penyuluhan Islam/BPI, nah dari materi yg beliau berikan saat kami mahasiswa saat kami menjadi pengurus dan ketika kami lulus

otomatis kami mengelaborasi materi yg pernah kami dapatkan waktu kuliah, jadi untuk dasar itu kami pasti berdasar dari pembina kami yakni Bapak Sadiman Al-Kundarto. Untuk pelatihan bersama pilar itu masih baru banget baru kemarin, jadi sekedar tambahan dan untuk penerapannya materi yg udah diberikan itu sebetulnya mirip sama materi yg udah kita dapatkan sebelumnya cuma itu lebih me-refresh jadi mereview hal yang pernah kami dapatkan kemudian kita kami kerja sama untuk gayung bersambut dari program Pilar PKBI Jateng dan dari kami LKS-BMh Jateng.

7. Kapan launching pertama kali layanan *cyber counseling* ini?

Kalau yang kawan konsul pertama itu emang dari Maret 2020 jadi per bulan Maret - Desember 2020 terus kita break buat tahun baru terus juga mulai me-review kendala, evaluasi terus monitoringnya gimana mengumpulkan reliabilitasnya ya bahasanya. Terus mulai lagi di kawan konsul 2 itu kita per bulan Maret juga, tapi untuk yang kawan konsul 3 ini kita mundur karena kita juga mau ada kongres, jadi LKS kan satu periodenya 2 tahun jadi kita juga terbagi waktu untuk ke pekerjaan masing-masing pun prepare kongres, jadi untuk kawan konsul 3 efektif konsulnya itu per 1 Juni 2022 gitu.

8. Bagaimana sistem promosi terkait layanan *cyber counseling* ini?

Pertama kali ya kita modal patungan lah biasa ya para alumni ngumpulin uang terus kita ngadain zoom meeting, terus kita berkomunikasi, sowan-sowan, audiensi ke Dinsos Prov Jateng, ke alumni-alumni yang lain, terus ke orang-orang terpercaya yang memang kita anggap sebagai penasihat. Nah dari situ ya kita memang fokusnya lebih kepada platform atau sosmed yg memang lebih sering dipake mahasiswa seperti WhatsApp, yaudah kita share pake story, kalo instagram ya kita ada instagram ya terus kita juga buka instagram ads waktu itu kita coba sekitar 3 minggu itu juga alhamdulillah lumayan dengan range usia 19 sampai 23 th.

9. Apakah ada biaya untuk melakukan sesi konseling ini?

Eenggak si, nggak di pungut apa-apa soalnya ya memang kita tahu ya mahasiswa tu belum kerja gitu lo, ya gimana mau bayar ya.

10. Bagaimana prosedur mengikuti layanan *cyber counseling* di LKS-BMh?

Nah untuk prosedurnya itu kita ada 2 admin, 2 admin ini satu perempuan dan satu laki-laki. Silahkan kawan-kawan mahasiswa mungkin ada yang mau sesama perempuan untuk japri atau mau ke lawan jenis silahkan. Nanti ketika kawan-kawan menghubungi 2 admin ini, 2 admin ini akan menginformasikan teknis-teknis untuk konsulnya. Pertama untuk memberikan data diri, kedua untuk memberikan info waktu luang mereka si klien, kemudian nanti si admin juga akan menyocokkan waktu luangnya kawan dengar yang akan memberikan waktu konsultasi itu, nah ketika udah cocok waktunya udah langsung di segerakan melakukan konsultasi itu. Pokoknya gampang sih gitu, yang penting tujuan utama yang penting kita bisa saling memberikan waktu dan tujuan kami memberikan coaching, si klien juga akan mendapatkan manfaat. Minimal gimana ya menentukan mindset atau mereka dalam mengambil keputusan di setiap kendala yg mereka alami gitu. Jadi kita pake chat WA karena ada orang yang mungkin saking nyeseknya gitu ya mohon maaf saking nyesek, capek, dongkol atau memang belum bisa cerita ke siapa-siapa secara umum sehingga dia lewat chat ketik, ada yang lewan Voice Note (VN) gitu, VN aja kadang ada yang di tempat yang ngumpet-ngumpet gitu lho kayak pelan-pelan sampe misek-misek gitu kan, terus ada juga yang emang pake telepon tapi memang untuk temen-temen itu kebanyakan pakenya lewat chat sama VN karena mereka merasa lebih aman kayak gitu, lebih bisa mengatur emosi mereka juga saat cerita karena kalau telepon kan kadang telepon tiba-tiba ke distrak sama kegiatan mereka di rumah atau mungkin mereka tiba-tiba harus pergi gitu tapi at the same times kita sebisa mungkin fokus untuk chattingan itu soalnya kalo telepon kan kadang di tempat

rame kan malu, sungkan, harus menyendiri kalo konsul lewat chat kan bisa.

11. Apa saja hambatan pelaksanaan *cyber counseling* di LKS-BMh?

Memang dulu itu kendala kami memang di temen-temennya yang kayak misal “lah kan kita temenan gitu kan temenan se-kampus” jadi memang itu jadi kendala yang ke-2 juga. Kayak misal, oh ini temenan tapi nggak mau yang sesuai prosedurnya si program kawan konsul karena merasa udah temen dekat. Wah yaudahlah ayok momentum yok kita konsul gitu kan pengennya, pengen di konsultasiin nih pengen dapet saran nih padahal namanya orang ya, sebagai kawan dengar juga pasti pengen punya waktu buat luang, pengen nyantai atau sekedar kita tu nge-refresh gitu lo biar kita nggak ikut ke distract atas masalah-masalah si klien yang emang kita tangani gitu.

12. Berapa klien yang sudah terbantu dengan layanan *cyber counseling* dari LKS-BMh?

Kalau untuk total kliennya alhamdulillah waktu itu sekitar 30-an orang (total kawan konsul 1,2, dan 3) namun untuk data realnya mohon maaf waktu itu sempat ada kendala pendataan, jadi misal dari si klien tidak mau datanya dicantumkan, ada yang mohon maaf dia kesulitan mengisi google form ya yang gitu-gitu. Jadi kita hanya punya datanya beberapa dan memang itu menjadi catatan bagi kami, kesadaran kami yang kurang bisa maksimal untuk pendataannya, tetapi untuk sekarang kami mengusahakan yang terpenting kita itu esensinya terlebih dahulu juga bahwa yang penting kita ada kawan yang datang mau konsul yasudah kita tangani, yang penting sama-sama bisa disiplin nih janji hari apa dan jam berapa yaudah saat itu juga bisa sesuai nggak gonta-ganti.

13. Apa harapan Anda untuk pelaksanaan *cyber counseling* selanjutnya?

Nah kawan konsul sendiri juga harapannya ya pengen berkembang lebih baik platformnya, lebih rapi, lebih canggih tapi kan itu juga kita

mempertimbangkan kapasitas pengurus maupun untuk dari segi materiilnya ya karena kan kalo buka domain mungkin ada kendala, belum lagi ngelolanya jadi kita masih memikirkan itu bagaimana bisa di gunakan lebih baik daripada sebelumnya yg mengandalkan WhatsApp saja, tapi ya kita daripada nggak jalan-jalan ya mending kita fokus nih. Oh layanan cyber counseling tuh sangat penting nah daripada kita repot mikirin teknis yang belum tentu tercapai yang jelas-jelas ini merupakan inovasi ya udah kita laksanakan aja dengan apa yang ada di sekitar kita yaitu WhatsApp.

B. Informan 2: Kawan dengar (konselor sebaya) layanan *cyber counseling* di LKS-BMh Jawa Tengah.

Hasil Wawancara pada Rabu, 21 Desember 2022

Nama : Ifatunnisa, S.Sos
Usia : 25 Tahun
Asal Jurusan : Bimbingan dan Penyuluhan Islam
Angkatan : 2015

Pertanyaan dan jawaban

1. Apa yang membuat Anda tertarik menjadi kawan dengar untuk layanan *cyber counseling* di LKS-BMh Jateng?

Pertama karena diajak oleh Ketua LKS-BMh Jateng, kan udah lulus nih dari fakultas dakwah & komunikasi supaya ilmunya nggak lupa karena juga udah kerja jadi nggak belajar lagi. Dari pada ilmunya mengendap nggak ditularkan ya untuk bantu teman-teman yang butuh diberi arahan, butuh untuk didengarkan keluh kesahnya karena mereka mungkin tidak punya tempat untuk mereka bercerita, mereka malu untuk cerita dengan keluarga maka dia butuh seseorang yang tepat untuk mejadi teman cerita.

2. Berapa lama Anda bergabung menjadi kawan dengar?

Saya menjadi kawan dengar sudah 3 tahun ini, dari kawan konsul 1, 2, dan 3.

3. Apakah latar belakang pendidikan Anda? Apakah sudah mendapatkan pelatihan dan materi tentang konseling?

Memang dari jurusan saya juga konseling, bimbingan & penyuluhan islam yang mana dalam materinya banyak sekali terkait konseling. Jadi InsyaAllah sudah banyak paham tentang konseling, tentang kasus-kasus atau studi kasus yg bisa saya bagi ke temen-temen dan bisa saya jadikan pedoman untuk bantu temen-temen berikan arahan pada mereka. Kawan dengar di LKS tidak semua dari BPI, tapi saya yakin kawan dengar sudah banyak mengikuti pelatihan di luar sana yang mana tentang asesmen, tentang coaching, walau mereka tidak dapat materi tentang konseling tapi mereka sudah pernah pelatihan tentang coaching di luar sana atau di kampus juga pernah ada pelatihan coaching barangkali mereka ikut ya InsyaAllah tahu. Teman-teman kawan dengar mereka juga mempelajari coaching, jadi ketua umum LKS pernah share terkait coaching, sebelum kawan dengar benar-benar terjun mendapatkan klien itu mereka dilatih dulu, mereka di suruh baca dulu terkait coaching. Jadi apa itu coaching, bagaimana melakukannya, bagaimana prosesnya, bagaimana teknik-teknik untuk melakukan coaching kepada klien. Jadi walau tidak semua kawan dengar dari jurusan konseling InsyaAllah mereka sudah ideal untuk menjadi konselor. Pelatihan-pelatihan: Saya pernah ikut pelatihan coaching modelnya seminar, pelatihan lifeskill dengan USAID-YEP, pelatihan design thinking. Coaching itu program dari kampus dulu dari FDK mengadakan seminar terkait coaching dan mendatangkan dari luar, design thinking dari Binus University.

4. Bagaimana prosedur mengikuti cyber counseling di LKS-BMh Jateng?

Jadi di LKS ada cp, hubungi cp dulu lalu dari adminnya itu koordinasi ke konselor. Calon klien hubungi contact person kemudian admin yang jadi contact person itu mengkomunikasikan ke para konselor terkait dengan jadwal dan juga jenis materi dari klien yang akan tangani, kasusnya di sesuaikan dengan konselor yg expertnya di

bidang tersebut, kemudian kalo sudah ketemu jadwalnya nanti admin akan menghubungkan antara klien dan konselor untuk melakukan sesi konseling. 7 pilihan studi kasus itu memang kita bikin sesuai dengan permasalahan yang banyak dialami oleh teman mahasiswa, jadi kita petakan menjadi 7 kasus dan itu kita bagi ke masing-masing konselor yang ada supaya bisa lebih fokus untuk mempelajari, mendalami agar bisa menangani klien dengan menyeluruh. Jadi klien direkomendasikan konselor oleh admin tapi kembali lagi sama klien, ada juga klien yang milihnya bukan berdasarkan dari tema tapi ada juga yang memilih berdasarkan konselornya. contoh: "saya punya permasalahan tentang salah jurusan tapi saya nggak pengen konselor yang bagian itu, saya pengen konselor yang lain, gapapa kan mbak/mas?", waktu bilang ke admin. Kaya gitu juga boleh karena memang dari seluruh konselor (kawan dengar) walau sudah dibagi-bagi dan supaya expert tapi mereka tetep dilatih untuk bisa memahami semuanya gitu minimal dasarnya yang umum gitu supaya bisa fleksibel menangani klien.

5. Bagaimana mahasiswa dapat mengetahui layanan *cyber counseling* di LKS-BMh Jateng ini?

Jadi LKS ada medsos, kita punya IG, kita juga kerja sama sama semua anggota ketika kita ada event ketika ada program itu kita bareng-bareng share di status WhatsApp, kemudian di grup-grup dan di IG LKS-BMh itu sendiri sehingga harapannya informasi itu bisa tersebar ke semua teman-teman mahasiswa agar mereka yang membutuhkan bisa mengakses informasi tersebut.

6. Bagaimana tahap pelaksanaan *cyber counseling* melalui WhatsApp di LKS-BMh Jateng?

Ketika kita melakukan proses konseling itu ada 3 tahap ya, yang pertama tahap awal, kemudian tahap pertengahan, dan tahap akhir. Di tahap awal itu biasanya klien saya itu biasanya kalo saya tawari video call atau telfon mereka kebanyakan nggak pada mau ya mungkin nggak nyaman gitu ya, jadi saya menghargai keputusan mereka yang mereka

hanya mau melalui chat dan voice note. Nah di tahap awal biasanya saya melakukan penyambutan, saya menyambut mereka melalui chat kadang mereka yang chat duluan kadang saya yang chat duluan gitu karena sudah waktunya konseling agar tidak molor gitu. Kemudian saya sapa namanya diawali salam dahulu karena sudah ada data klien jadi tahu namanya siapa, kalau di LKS data klien harus lengkap tidak boleh anonim, lalu mengingatkan bahwa ada sesi konseling secara online. Kemudian nanya rumahnya mana, tanya dari kampus mana, fakultas apa, jurusan apa, gitu si biasanya untuk awalan aja. Setelah itu saya memberitahukan aturan, bahwa di proses konseling ini ada batasan-batasan, saya berikan batasan waktu selama 1 jam gitu. Lalu saya sampaikan asas-asas yang ada dalam kegiatan konseling supaya mereka percaya kepada saya selaku konselor bahwa proses konseling itu aman gitu karena kita menjunjung tinggi asas keterbukaan, asas kerahasiaan, asas kemandirian, asas kekinian. Saya membatasi konseling selama 1 jam itu inginnya padat gitu jadi saya maunya klien langsung membalas pesan saya, jadi bertahan di room chat tidak sambil mengerjakan hal lain. Jadi biar konseling itu fokus, waktu 1 jam itu biar bisa benar-benar terpakai untuk proses konseling supaya benar-bener selesai.

Kemudian saya langsung aja si tanya ada permasalahan apa, biasanya mereka si langsung cerita karena mereka paham ini program konseling jadi ya mereka langsung cerita aja panjang lebar melalui chat atau voice note. Setelah mereka bercerita, saya biasanya membuka pertanyaan gitu supaya dia bisa menceritakan yang fokus pada sebab masalah dia muncul. Ketika klien sudah bercerita, saya menunjukkan sikap empati supaya dia merasa bahwa ada orang yang masih bisa bersama dia, mau mendengar ceritanya walaupun bukan orang terdekatnya. Di tahap awal saya juga menggunakan pertanyaan terbuka, seperti nanya aja gimana awalnya kok bisa terjadi permasalahan itu. Permasalahan klien kan berbeda-beda ada yang

salah jurusan, ada yang terjebak di toxic relationship. Nah jadi saya tanya aja langsung kenapa bisa sampai kayak gini awalnya gimana, trus sekarang perasaannya gimana, jadi mereka bisa cerita banyak setelah saya menggunakan pertanyaan terbuka itu. Ada pertanyaan tertutup juga, jadi kalau di aitu menceritakannya itu ada rasa malu atau dia tidak mau menyebutkan secara langsung kalau dia marah, kalau di aitu kecewa, jadi saya tanya lagi dengan pertanyaan contohnya: “Apa kamu marah?”, nanti dia akan jawab “iya” gitu untuk penegasan saja sih, kalau klien ceritanya banyak gitu ya harus disimpulkan nih permasalahan sebenarnya tuh apa, dari runtutan cerita mereka itu harus saya simpulkan supaya saya juga bisa fokus tentang inti permasalahan.

Terus ketika klien ngerasa sedih banget saya kasih dorongan minimal, ketika suaranya berat mereka akan jeda sejenak ketika mereka voice note (VN) atau mereka chat itu kadang balesnya agak alama atau ngetiknya lama itu kelihatan si kalo dia lagi bingung mau ngetik apa atau mau ngomong apa maka saya chat lagi tuh supaya cepat dibales gitu yah, saya chat “iya” atau “ya terus” supaya dia percaya diri untuk melanjutkan pembicaraannya lagi. Kemudian masuk tahap kedua (tahap pertengahan), di tahap ini saya menggunakan teknik refleksi. Di sini saya bilang misalkan “Sepertinya kamu nggak betah ya ada di rumah?” kalau dia merasa “aku sering nggak di rumah, aku senang di kos temen”, jadi saya menggunakan teknik refleksi untuk mengkonfirmasi maksud dirinya, oh berarti kamu nggak betah ya di rumah, gitu. Kadang ada klien yang dia ceritanya tuh nggak fokus, jadi sebagai konselor tuh perlu menggiring nih supaya dia tetap pada permasalahan yang ingin di ceritakan supaya kita juga bisa memberi arahan itu tepat enggak ke beberapa masalah, padahal sebetulnya bukan masalah itu yang dia ingin ceritakan. Jadi konselor harus bisa membantu klien fokus dengan permasalahannya, bisa menggiring pembicaraan klien. Biasanya ada klien cerita tentang relationship nah

dia malah ceritanya ke mana-mana sampai ke keluarganya gitu, padahal yang dia ceritakan itu teman kampusnya, ya kaya gitu. Lalu saya bilang “Terus temanmu itu gimana?” biar fokus pembicaraannya walaupun saya nggak bilang jangan bahas topik ini ya, gitu. Tapi saya langsung aja bilang “Eh terus teman yang tadi gimana?” kaya gitu, biar dia kembali ke pembicaraannya lagi. Terus konfrontasi juga ada, misalkan ada klien yang bilang A di awal tapi kemudian di tengah pembicaraan bilang B nah ada ketidaksesuaian pernyataan kan maka pakai teknik konfrontasi untuk memastikan perkataan klien. Misal saya bilang “Tadi kamu bilang dia penting untukmu, sekarang kamu bilang tidak penting?” ya kaya gitu. Kemudian memberikan nasihat, menyesuaikan saat proses konseling ya kalau dibutuhkan ya diberi nasihat, kayak klien nanya “Aku harus gimana dong mbak?”, “Kasih aku saran dong mbak?”, selain itu memberikan informasi juga.

Pernah ada yang punya permasalahan relationship dengan pacar, pacar dia ngomongnya kasar ya saya kasih nasihat kalau pacarnya beneran sayang itu biasanya enggak bilang kasar apalagi sudah beberapa kali, itu perlu dipertanyakan. Saya kasih nasihat supaya dia tidak terlalu memikirkan mendalam, cuek aja coba membatasi hubungan chat atau telepon dengan dia, dilihat responnya apakah merasa kehilangan atau bisa merubah sikap atau tidak berubah sama sekali. Ya contoh memberikan nasihat kurang lebih demikian. Nah, masuk ke tahap akhir biasanya masuk ke perencanaan. Misal klienku karena cowonya kasar jadi orang tuanya nggak setuju, nah restu orang tua kan penting ya. Maka perencanaannya ya jujur dulu ke orang tua, bilang ke orang tua kalau pacarnya seperti itu, lihat respon orang tua kalau orang tua setuju ya lanjut tapi kalau engga ya kita buat rencana ke dua yaitu dia bisa kerja sama dengan pacarnya untuk meyakinkan orang tua, pokoknya serahkan keputusan pada klien. Lalu pengakhiran, saya selaku konselor meminta maaf barangkali dalam proses konseling banyak kekurangan, saya doakan semoga masalahnya segera berakhir

dan semoga masalah ini tidak terulang. Klien berterima kasih pada saya, kemudian saya minta isi form kepuasan konseling yang nanti akan disetorkan ke admin untuk di rekap.

7. Apakah pelaksanaan *cyber counseling* sudah sesuai prosedur?

Sudah sesuai, kalo teknik kan banyak ya tapi di proses konseling ini secara online ya nggak semua teknik digunakan. Tapi InsyaAllah dengan beberapa teknik yang digunakan itu sudah mewakili bahwa proses konseling sudah berjalan. Semoga saja dengan adanya konseling ini teman-teman mahasiswa bisa terbantu menyelesaikan masalahnya.

8. Berapa lama durasi untuk setiap pelaksanaan sesi konseling?

Aku biasanya batasi 1 jam di awal, ada juga yang sampai 2 sesi juga, ada juga belum 1 jam udah selesai.

9. Berapa klien yang sudah Anda tangani?

Menangani sekitar 8 klien cewek dan cowok.

10. Apa saja problem yang bisa dihadapi klien?

Aku fokusnya toxic relationship ya, jadi banyak yang daftar ke aku dengan permasalahan itu. Mereka rata-rata toxic relationship dengan pacar atau teman. Lainnya ada terkait manajemen waktu.

11. Apa saja hambatan yang Anda temukan saat melakukan sesi konseling selaku kawan dengar?

Hambatannya itu klien nggak tepat waktu kalau sudah jam konseling, akhirnya aku dulu yang hubungin. Terus ketika udah masuk proses konseling ada yang di sambi kegiatan lain padahal udah aku bilang di awal kalau sesi konseling ini harus fokus harus selalu berada di room chat jadi ketika aku bales ya klien langsung bales, ya seolah-olah bertemu gitu nggak disambi.

12. Apakah ada kerja sama untuk referral klien?

Ada, kerja sama dengan Pilar PKBI Jateng. Tapi sejauh ini masih bisa ditangani oleh kawan dengar.

13. Apa harapan Anda untuk layanan *cyber counseling* ini?

Harapannya semoga semakin banyak membantu mahasiswa dan kawan dengat betul-betul berkomitmen membantu mahasiswa yang membutuhkan bantuan secara psikologis.

C. Informan 3: Klien layanan *cyber counseling* di LKS-BMh Jawa Tengah.

Hasil Wawancara pada Rabu, 23 November 2022

Nama (inisial) : M

Usia : 22 Tahun

Asal Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah

Angkatan : 2019

Pertanyaan dan jawaban

1. Dari mana Anda mendapatkan informasi terkait layanan *cyber counseling* di LKS-BMh Jateng?

*Jadi waktu itu aku dapet informasi layanan *cyber counseling* ini dari temenku mbak dan saat ini emang lagi aktif di organisasi LKS itu. Dari mulut ke mulut terus kebetulan temenku ini tuh sering share di postingannya dia soal ini, terus aku liat IG-nya juga. Makanya dapet info ini dan dapet kontak admin juga terus langsung hubungi beliau. Jadi waktu itu aku langsung hubungi adminnya terus aku disuruh milih tema gitu, akhirnya aku milih terus bisa konseling di sana.*

2. Mengapa Anda tertarik mengikuti layanan *cyber counseling* ini?

*Nah pertama, kan mahasiswa kos ya mbak jadi caranya yang gratis nah itu salah satunya. Terus kedua *cyber counseling* di LKS-BMh ini kebetulan dinaungi oleh yang usianya seusia kita jadi lebih enak aja buat diajak ngobrol. Karena aku ngerasa ya kayak sefrekuensi, seusia. Jujur waktu itu lebih nyaman terus efektif karena waktu itu kan masih pandemi ya kebetulan aku juga masih di rumah. Terus pake WhatsApp ini tuh efektif banget karena waktu itu kebetulan dijadwalin di sore hari dan ternyata aku gabisa jadi dari konselornya itu ngutamain aku bisanya kapan, jadi waktu itu aku bisanya malem gitu mbak jadi*

pelayanannya enak terus waktu aku konsultasi sama petugasnya itu kebetulan dilayani dengan baik terus aku juga ngerasa punya temen yang bisa diajak bercerita. Aku ngerasa ada yang ngedenger, nggak ngerasa sendiri, jadi enak banget.

3. Apakah ada biaya untuk mengikuti sesi konseling ini?

Gratis, sebagai anak kos nyari yang gratis dong ya hehe.

4. Bagaimana prosedur mengikuti *cyber counseling* di LKS-BMh Jateng?

*Nah tadi kan aku dah bilang nih mbak kalo aku sempet cek postingan di IG-nya dari LKS ini kemudian aku dapet nomor adminnya terus aku ngontak adminnya itu. Kemudian dilayanin kita mau milih tema yang mana kan karena dari *cyber counseling* ini punya beberapa tema dan kebetulan aku milih 2 tema dan salah satunya itu *management stress* oh satunya *toxic relationship*. Nah disini setelah aku dapet tema nanti dijadwalin dari adminnya ini dan dapet konselornya siapa nah setelah itu setelah aku dapet jadwal aku ngelaksanain konseling tuh kurang lebih waktunya sekitar 1 jam. kemudian setelah itu aku diminta ngasih kayak kritik saran atau masukan gitu dengan isi google form terus selesai.*

5. Bagaimana pelayanan kawan dengar (konselor sebaya) terhadap Anda?

Pelayanan mereka itu cukup ramah kemudian saat konseling juga aku rasa punya temen baru karena di sini aku nemuin solusi dari tema yang aku ambil itu mbak. Jadi pelayanan cukup baik dan sesuai prosedur terus juga menjaga rahasia gitu, jadi asas kerahasiaan terbukti dijalankan.

6. Apakah tema permasalahan yang Anda hadapi?

Management stress dan toxic relationship, jadi aku 2 kali konseling waktu itu mbak.

7. Berapa lama Anda melakukan sesi konseling?

1 sesi itu biasanya dapet maksimal 1 jam, kebetulan aku waktu itu manfaatin banget malah lebih dari 1 jam kayaknya. Kebetulan dari konselornya itu kayak menerima dengan baik gitu loh karena kebetulan

waktu itu dari konselornya juga lagi free makanya bisa sampai selesai. Kebetulan aku ikut 2 tema dan setiap tema itu aku 1 sesi saja.

8. Bagaimana perasaan Anda setelah mengikuti sesi konseling?

Ya Allah itu kayak aku ngerasa lebih tenang mbak karena disini aku nemuinsolusi dari masalah yang aku hadapi terus disini aku coba kayak dari masukan-masukan konselornya itu aku lakuin gitu.

9. Apa langkah yang Anda lakukan untuk menyelesaikan problem setelah melakukan sesi konseling?

Aku ngambil tentang toxic relationship kebetulan terhadap teman. Yang pertama itu aku ngurangi rasa nggak enakanku karena waktu itu kayak aku nerima nih ajakan, nerima semua ajakan temen-temenku padahal di sini aku juga punya masalah pribadi aku punya kepentingan pribadi jadi di sini aku ngurangi rasa nggak enakanku kemudian aku berusaha bodoamat kayak aku punya waktu buat dirikus sendiri gitu loh mbak. Jadinya aku utamain diriku sendiri terus ngurasi rasa nggak enakan terus aku masih bisa peduli sama orang lain tapi aku harus ngutamain diriku sendiri dulu. Pelan-pelan aku kaya gitu, kemudian yang management stress kayak dari beberapa masalahku ini aku nyelesaiin masalahku ini satu-satu berdasarkan yang dikasih masukan dari konselornya itu. Kemudian alhamdulillah pelan-pelan aku melakukan semua itu ya sampai sekarang alhamdulillah berjalan dengan lancar dengan baik dan aku bisa gitu melewati masalah itu. Jadi manfaatnya banyak banget setelah mengikuti sesi konseling secara jangka panjang, sampe sekarang aku ngerasa yaudahlah bodo amat untuk semuanya gitu, aku melakukan sesuatu yaudah sesuai kemampuanku aja gitu.

10. Berapa kali Anda mengikuti sesi konseling?

Aku ikut 2 kali ya mbak waktu itu dengan tema yang berbeda.

Lampiran 2

Lampiran Dokumen

1. Flyer Kawan Konsul



KAWAN KONSUL SIAP DENGAR

Do you what?
Lembaga Kesejahteraan Sosial Berbasis Mahasiswa (LKS BMh) mewujudkan kesetiakawanan sosial. *Tim Kawan Konsul* siap menjadi pendengar yang responsif untuk kawan kawan **Mahasiswa Se-Kota Semarang**

Miftahul Mahrus, S.Pd. Ifatunnisa, S.Sos. H. Naufal Husni, SH. Anisatun Sholikhah, SE

Apapun Masalahmu Jangan Pendam Sendiri

Kurangnya Percaya Diri. Bosan didalam Rumah. Stres karena Tugas Kuliah. Belum bisa Manajemen Waktu. Bingung Mengambil Keputusan.

Gimana Caranya?
Via Telephone atau chat WhatsApp Hubungi Admin untuk minta kontak para Kawan Konsul Waktu Konsul Menyesuaikan!

Ayo... Hubungi Sekarang !!!

lks.nurwidya@gmail.com @lks.bmh 0812 3025 5131 (Indra)

Flyer Kawan Konsul 1



(LKS-BMh) Nur Widya
Lembaga Kesejahteraan Sosial Berbasis Mahasiswa

KAWAN KONSUL #2

Sering merasa stress, tidak bisa manajemen waktu atau merasa menjadi beban keluarga?
KAWAN KONSUL SIAP MENEMANIMU

H. Naufal Husni, SH, MH. "MANAJEMEN WAKTU". Nur Koles, SAg. "MANAJEMEN STRESS".
Nisvia Okta Inanya, S.Sos. "SALAH JURUSAN". Nur Zennab, SAg. "BINGUNG MENGAMBIL KEPUTUSAN".
Laily Distiani, S.Sos. "MERASA MENJADI BEBAN KELUARGA". Ifatunnisa, S.Sos. "TOXIC RELATIONSHIP".

lks.bmh
"To help the people, to help themselves"

Flyer Kawan Konsul 2

Lembaga Kesejahteraan Sosial Berbasis Mahasiswa

UNNES

Kawan Konsul #3

SIAP DENGAR

Tahukah Kalian?
 Lembaga Kesejahteraan Sosial Berbasis Mahasiswa (LKS-BMh) Jawa Tengah mewujudkan kesetiakawanan sosial melalui program inovatif ini sejak 8 Maret 2020. Tim Kawan Dengar siap menjadi pendengar yang mendukung kesehatan mental kamu.



Ifatunnisa, S.Sos



Nur Zaenab, S.Ag



Nisvia Okta Inaya, S.Sos



Nur Koles, S.Ag



Laily Ristiani, S.Sos



Zairotus Sholikhah, S.Ag



H. Nauraf Husni, S.H., M.H.

Kendala Kamu

1. Merasa Menjadi Beban Keluarga
2. Bingung Mengambil Keputusan
3. Salah Jurusan
4. Toxic Relationship
5. Menenangkan Gejolak Hati
6. Manajemen Stress
7. Manajemen Waktu

Hubungi Kami

Ummi 0852-9045-6926
 Meta 0821-8189-6735

To help the people To help themselves

 Iks.bmh
  Iks.nurwidya@gmail.com

Flyer Kawan Konsul 3

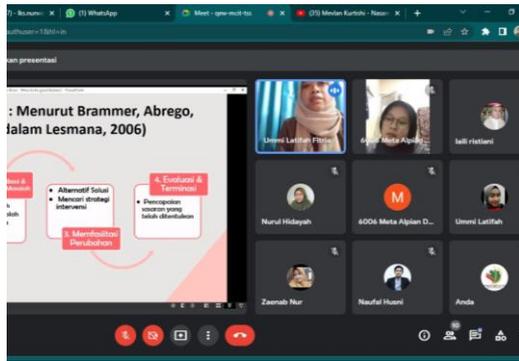
2. Dokumentasi Pelatihan Kawan Dengar



Pelatihan dan pembekalan oleh Bapak Sadiman Al Kundarto



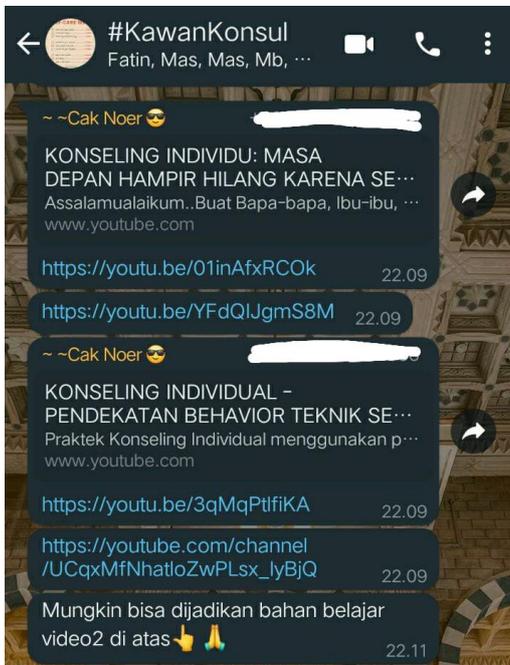
Pelatihan *Design Thinking* oleh Binus University



Pelatihan oleh Pilar PKBI Jateng



Pelatihan *Financial Life Skill* oleh USAID

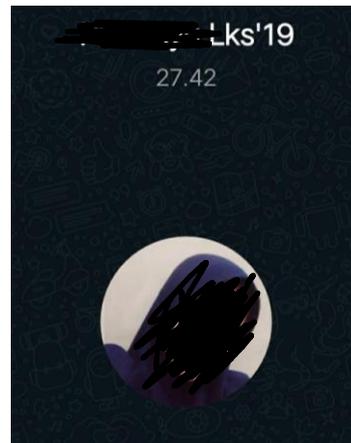


Sharing materi oleh konselor sebaya di grup WhatsApp

3. Dokumentasi Wawancara



Wawancara kawan dengar (konselor sebaya) LKS-BMh Jateng

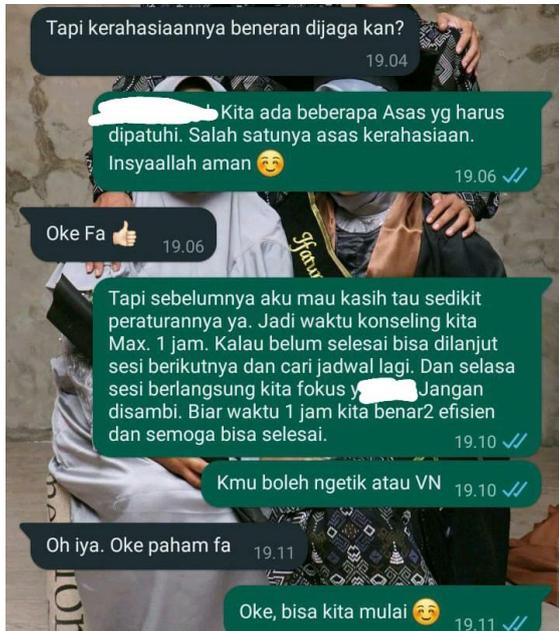


Wawancara klien mahasiswa

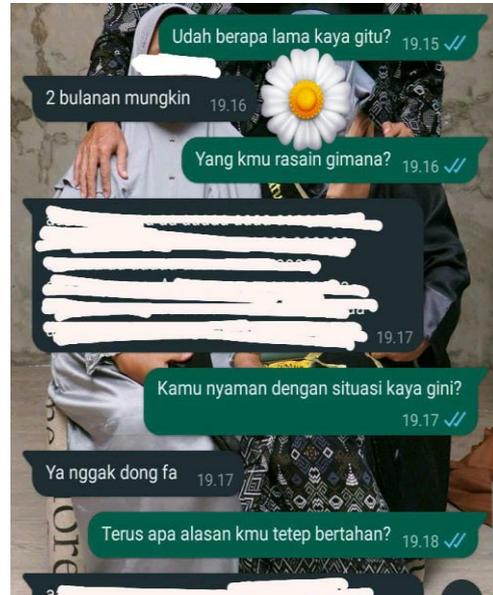


Wawancara Ketua LKS-BMh Jateng

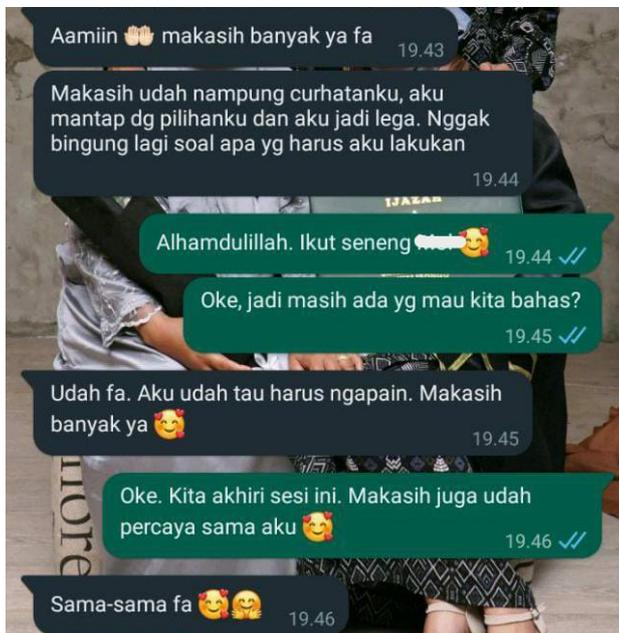
4. Dokumentasi Proses *Cyber Counseling* melalui *Chatting WhatsApp*



Tahap awal: Penggunaan (*time limit*), penjelasan asas konseling



Tahap pertengahan: Eksplorasi masalah, *focus on client*



Tahap akhir: Merencanakan langkah klien, *termination* (pengakhiran)

5. Google Formulir pendaftaran dan respon program Kawan Konsul

ul 2022 ☆

Pertanyaan Jawaban 2 Setelan

Formulir Program KawanKonsul 2022

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS-BMh) "Nur Widya" adalah organisasi pertama di Indonesia selaku konektor mahasiswa kepada masyarakat (pemerintah, perusahaan, lembaga pelatihan, dsb) kuatkan jaringan wujudkan kesetiakawanan sosial nasional yang non politik praktis.

Berdasarkan hasil keputusan Konferensi Menteri-Menteri Kesejahteraan Sosial sedunia di Kopenhagen 1995 dan Undang-Undang nomor 11 tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial, LKS-BMh dikukuhkan oleh Dekan Fakultas Ushuluddin dan Humaniora UIN Walisongo Jawa Tengah disaksikan Dinas Sosial Jawa Tengah tanggal 27 April 2018 berupaya mempersiapkan mahasiswa lulus paripurna siap hadapi tahun internasional pembangunan kesejahteraan sosial.

Semangat LKS-BMh yakni "Khoirunnas anfa'uhum linnas" artinya sebaik-baik manusia adalah yang hidupnya bermanfaat bagi sesama. Harapannya LKS-BMh dapat tumbuh dan berkembang di perguruan tinggi lainnya agar dapat memperluas lahan ibadah serta bermanfaat untuk banyak orang.

Email *

Alamat email valid

Formulir ini mengumpulkan alamat email. Ubah setelan

Formulir Pendaftaran Kawan Konsul

☆ Semua perubahan disimpan di Drive

Pertanyaan Jawaban 12 Setelan

Kepuasan Program KawanKonsul 2022

Menanggapi pandemi covid-19, LKS-BMh berinisiatif membentuk Tim #KawanDengar bertugas meluangkan waktu, ide, dan gagasan untuk menjadi pendengar yang baik sekaligus memberi solusi, meredakan depresi, dan mendukung produktivitas mahasiswa.

Berikut pertanyaan yang harus dijawab secara jujur, jelas, dan sesuai dengan proses pelaksanaan program.

Sumber Informasi Program *

- Keluarga
- Dosen
- Teman seangkatan
- Organisasi
- Instagram

Formulir Respon Klien Program Kawan Konsul

Lampiran 3

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Nurul Hidayah
NIM : 1801016044
Fakultas/ Jurusan : Dakwah dan Komunikasi/ Bimbingan dan Penyuluhan Islam
Tempat, Tanggal Lahir : Semarang, 18 September 2001
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Jalan Lawas Duwet Rt 04/ Rw 04 Bringin, Semarang

Jenjang pendidikan sebelumnya:

1. MIT Nurul Islam Ringinwok Lulus 2012
2. SMP Negeri 16 Semarang Lulus 2015
3. SMA Negeri 6 Semarang Lulus 2018

Demikian riwayat pendidikan ini saya buat sebenar-benarnya.

Semarang, 20 Maret 2023

Peneliti,

Nurul Hidayah