
PENGALAMAN PENGGUNAAN LAYANAN KONSELING *ONLINE* PADA GENERASI Z

Rahmat Noferdy^{1a}, I Wayan Nathan Fanza Tanaya², Putu Adinda Mahadewi Restu Putri³, Made Diah Lestari⁴

^{1,2,3,4} Universitas Udayana

^a rnoferdy@gmail.com

Abstract

Currently, most people are starting to realize the importance of mental health, including Generation Z. This makes counseling services increasingly needed to deal with complaints related to mental health. Technological developments have facilitated the emergence of platforms that provide online counseling services so that they can be accessed by everyone, especially Generation Z. This study aims to find out the experience of using online counseling services for Generation Z so that later they can be used as evaluation material in improving and developing online counseling services. This research is qualitative research using the constructive realism method in the form of an open-ended survey that is distributed online. The survey was made to find out what platforms or websites were used by respondents, what was the respondent's experience in using online counseling, respondents' reasons for choosing online counseling, what were respondents' expectations of online counseling services, services that had met respondents' expectations, the quality of the platform used, the quality of psychologists in providing online counseling services, perceived advantages, and disadvantages of online counseling, as well as ways to improve the quality of online counseling services according to respondents. Thematic analysis was carried out on data from 33 respondents who had accessed online counseling. The majority of respondents expect that online counseling will provide a solution to their problems. Based on the research conducted, 51.5% of respondents considered that there was good quality in terms of the platform they used and 42.4% of respondents considered that there was good quality in terms of the psychological services they received. In addition, as many as 54.5% of respondents also had good experiences when accessing online counseling services from the platforms they used. Online counseling services were chosen because they are considered cheaper, have more secure privacy, have more flexible timing, can be accessed anywhere, and minimizes the negative stigma they receive when consulting about perceived complaints. On the other hand, online counseling has several limitations, such as the duration of counseling which tends to be short, psychologists who are felt to be less professional, and limitations on platform features that need to be improved.

Keywords : *Generation Z, Online counseling, Experience; Psychologist*

Abstrak

Saat ini, sebagian besar masyarakat mulai menyadari akan pentingnya kesehatan mental, tak terkecuali Generasi Z. Hal tersebut membuat layanan konseling semakin dibutuhkan untuk mengatasi keluhan terkait kesehatan mental. Perkembangan teknologi telah memfasilitasi kemunculan platform yang menyediakan layanan konseling secara online sehingga dapat diakses oleh semua orang, terutama Generasi Z. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengalaman penggunaan layanan konseling secara online pada Generasi Z agar nantinya dapat menjadi bahan evaluasi dalam perbaikan serta pengembangan layanan konseling online. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan metode constructive realism berupa survei pertanyaan terbuka yang disebarakan secara online. Survei dibuat untuk mengetahui platform atau website apa saja yang digunakan oleh responden, bagaimana pengalaman responden dalam menggunakan konseling online, alasan responden memilih konseling online, bagaimana ekspektasi responden terhadap layanan konseling online, layanan yang sudah memenuhi

ekspektasi responden, kualitas platform yang digunakan, kualitas psikolog dalam memberikan layanan konseling online, keuntungan dan kekurangan konseling online yang dirasakan, serta bagaimana cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan konseling online menurut responden. Analisis tematik dilakukan terhadap data dari 33 responden yang pernah mengakses konseling online. Mayoritas responden berekspektasi bahwa konseling online akan memberikan solusi atas permasalahan mereka. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, sebanyak 51,5% responden menilai terdapat kualitas yang baik dari segi platform yang mereka gunakan dan 42,4% responden menilai terdapat kualitas yang baik dari segi layanan psikolog yang mereka dapatkan. Selain itu, sebanyak 54,5% responden juga memiliki pengalaman baik saat mengakses layanan konseling online dari platform yang mereka gunakan. Layanan konseling online dipilih karena dianggap lebih murah, privasi lebih terjamin, pemilihan waktu yang lebih fleksibel, dapat diakses dimana saja, dan meminimalisir stigma negatif yang mereka terima ketika berkonsultasi mengenai keluhan yang dirasakan. Di sisi lain, konseling online memiliki beberapa keterbatasan, seperti durasi konseling yang cenderung singkat, psikolog yang dirasa kurang profesional, hingga keterbatasan pada fitur platform yang perlu ditingkatkan.

Kata Kunci: *Generasi Z; Konseling online; Pengalaman, Psikolog*

Pendahuluan

Menurut Santrock (2018), Generasi Z adalah generasi yang lahir pada rentang tahun 1995 hingga 2010. Mayoritas Generasi Z berada pada fase perkembangan remaja dan dewasa awal. Generasi Z dikenal sebagai generasi *digital native* karena telah mengenal teknologi sejak dini. Menurut Helsper dan Enyon (2009) dalam Supratman (2018), *digital native* merupakan generasi muda yang lahir ketika internet berkembang sehingga menjadi aspek dalam kehidupan mereka. Dengan kata lain, ketika tumbuh dan berkembang, mereka telah berada pada tahap kemajuan teknologi digital yang pesat dengan berbagai kecepatan serta kemudahan. Kemajuan teknologi digital tersebut membuat proses penyampaian informasi dapat berlangsung dengan sangat cepat dan mudah (Roberts dkk., 2014).

Kemudahan dalam mengakses informasi mengakibatkan Generasi Z mampu memperoleh informasi dari berbagai sumber sehingga Generasi Z menjadi lebih peka terhadap beberapa isu sosial dan kesehatan, khususnya mengenai kesehatan mental. Kepekaan mengenai kesehatan mental meningkatkan kepedulian Generasi Z terhadap kesehatan mental, khususnya pada diri mereka sendiri. Kondisi tersebut membuat Generasi Z memerlukan tenaga profesional, seperti psikolog dalam memberikan pelayanan dan konseling terkait kesehatan dan permasalahan mental pada diri mereka.

Perkembangan serta pembaruan teknologi yang ada membuat layanan konseling tidak hanya dapat dilakukan secara tatap muka, tetapi juga juga secara

online (Situmorang, 2020). Hal tersebut melatarbelakangi munculnya berbagai *platform* atau aplikasi sebagai sarana dalam memberikan layanan konseling psikolog secara *online*. Sejalan dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat, pelaksanaan layanan konseling menjadi berkembang. Saat ini, layanan konseling dapat dilakukan dengan jarak jauh melalui bantuan teknologi (Wiyono, 2017). Menurut Ursula (2021), *platform* dan aplikasi konseling *online* menyediakan tenaga *online* profesional, seperti psikolog dan psikiater yang telah memiliki surat izin melakukan praktik untuk dapat memberi layanan konseling pada klien. Kehadiran *platform* dan aplikasi yang menyediakan layanan konseling *online* mempermudah masyarakat dalam mendapatkan layanan konseling, termasuk Generasi Z. Konseling *online* dapat dilakukan hanya dengan mengunduh aplikasi yang akan digunakan terlebih dahulu, lalu membuat akun, dan selanjutnya memilih layanan konseling yang diinginkan dengan menentukan jadwal konseling. Konseling *online* yang menggunakan *website* juga mudah untuk dilakukan, yaitu dengan mengunjungi *website* yang bersangkutan dan dilanjutkan mengisi kuesioner yang disediakan guna mengetahui kondisi klien secara umum, lalu

berdasarkan hasil yang ada akan diberikan tindakan lanjutan dari psikolog untuk memberikan pelayanan.

Konseling *online* juga menjadi salah satu solusi bagi individu yang masih cemas dengan stigma dari masyarakat bahwa individu yang melakukan konsultasi secara langsung dengan psikolog merupakan orang yang menderita gangguan jiwa. Maka dari itu, keberadaan konseling *online* melalui aplikasi atau *platform* diharapkan mampu meningkatkan kenyamanan individu ketika melaksanakan konseling dengan psikolog. Di sisi lain, terdapat beberapa hambatan ketika pelaksanaan konseling *online*, seperti kesulitan berkomunikasi melalui media *chat* dan kesulitan dalam melaksanakan proses konseling (Ursula, 2021).

Di awal kemunculannya, layanan konseling yang dilakukan secara *online* mendatangkan berbagai pro dan kontra. Layanan konseling *online* diharapkan mampu menghindari berbagai *error* dan miskomunikasi yang mungkin muncul selama konseling berlangsung (ACA, 2014). Di samping itu, beberapa ahli berpendapat bahwa layanan konseling *online* saat ini memiliki efektivitas yang sama dengan layanan konseling yang dilakukan secara

tatap muka (Andersson dkk., 2014; Carlbring dkk., 2018).

Munculnya beberapa pendapat yang berlawanan mengenai efektivitas layanan psikolog *online* melatarbelakangi penulis dalam melakukan penelitian. Penelitian ini dibuat dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana pengalaman Generasi Z yang menggunakan layanan psikolog secara *online*, khususnya layanan konseling. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam perbaikan serta pengembangan layanan konseling *online* ke depannya.

Memperhatikan kondisi tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) bagaimana kualitas psikolog saat memberikan layanan konseling *online*, (2) bagaimana kualitas *platform* atau aplikasi yang menyediakan layanan konseling *online*, dan (3) bagaimana kelebihan dan kekurangan dari pelaksanaan layanan konseling. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi perkembangan konseling *online* ke depannya.

Metode

Desain Penelitian

Desain penelitian ini berupa penelitian kualitatif dengan menggunakan metode

constructive realism. Menurut Wallner (1994), *constructive realism* merupakan cabang dari filsafat ilmu yang berfokus pada pentingnya pemahaman ilmu sebagai suatu konstruksi dan bukan sebagai deskripsi. Pendekatan *constructive realism* disusun berdasarkan keadaan nyata dari subjek penelitian sehingga menekankan pada realita yang terjadi di masyarakat (Shara dkk., 2022). Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data berupa survei yang disebar secara *online*. Desain penelitian kualitatif dipilih untuk dapat mengetahui pengalaman konseling *online* responden sehingga diperlukan desain penelitian yang dapat menjabarkan pengalaman responden secara mendetail. Dalam survei kualitatif yang berisikan pertanyaan terbuka, responden memiliki kesempatan untuk menuliskan respon mereka secara bebas tanpa ada minimal kata atau kalimat. Hal ini memungkinkan peneliti untuk memahami pengalaman responden.

Partisipan Penelitian

Responden dalam penelitian ini adalah Generasi Z yang pernah mengakses dan menggunakan layanan konseling psikolog secara *online*. Responden yang tergolong dalam Generasi Z merupakan responden yang lahir pada rentang tahun

1995 hingga 2010. Responden yang berpartisipasi dalam penelitian berjumlah 33 orang dan telah memenuhi kriteria penelitian.

Pemilihan responden dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengambilan responden dengan teknik tersebut merupakan teknik pengambilan secara acak melalui pertimbangan tertentu sesuai tujuan penelitian. Teknik *purposive sampling* diaplikasikan dengan kriteria responden berupa masyarakat yang termasuk Generasi Z serta pernah mengikuti layanan konseling secara *online* atau daring, baik itu berupa aplikasi, *website*, maupun telepon.

Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data terdiri dari pertanyaan-pertanyaan berupa kuesioner yang berjumlah 14 item pertanyaan sebagai berikut.

1. Pertanyaan mengenai responden terdiri dari 3 pertanyaan yang memuat nama atau inisial, jenis kelamin, serta usia. Daftar pertanyaan ini bertujuan dalam mendapatkan data diri responden serta memastikan kembali bahwa responden memang tergolong dalam Generasi Z.

2. Pertanyaan mengenai *platform* atau *website* yang digunakan responden dalam mengakses layanan konseling *online*. Jawaban dari pertanyaan ini berupa jawaban singkat yang berisikan nama *platform* atau *website* yang digunakan oleh responden.

3. Pertanyaan mengenai pengalaman menggunakan layanan konseling psikolog *online* dari *platform* atau *website* yang digunakan, kualitas *platform* yang digunakan, serta kualitas psikolog selama memberikan layanan konseling. Jawaban dari pertanyaan ini berupa skala 1 sampai 5 dengan 1 berarti 'sangat buruk', 2 berarti 'buruk', 3 berarti 'cukup', 4 berarti 'baik', dan 5 berarti 'sangat baik'.

4. Pertanyaan mengenai alasan responden memilih menggunakan layanan konseling *online*. Jawaban dari pertanyaan ini berupa jawaban panjang yang berisi alasan responden memilih menggunakan layanan konseling *online*.

5. Pertanyaan mengenai bagaimana ekspektasi responden terhadap layanan konseling psikolog *online*. Jawaban dari pertanyaan ini merupakan jawaban panjang yang berisi bagaimana ekspektasi responden terhadap layanan

konseling *online* sebelum menggunakannya.

6. Pertanyaan mengenai apa saja hal yang telah memenuhi ekspektasi dan yang belum memenuhi ekspektasi responden setelah menggunakan layanan konseling *online*. Jawaban dari pertanyaan ini merupakan jawaban panjang yang berisi hal-hal yang telah memenuhi ekspektasi dan yang belum memenuhi ekspektasi responden setelah menggunakan layanan konseling *online*.
7. Pertanyaan mengenai apa saja keuntungan dan kekurangan yang dirasakan dari penggunaan layanan konseling *online*. Jawaban dari pertanyaan ini berupa jawaban panjang yang berisikan pendapat responden mengenai keuntungan dan kekurangan yang dirasakan setelah menggunakan layanan konseling *online*.
8. Pertanyaan mengenai bagaimana pendapat responden tentang solusi untuk meningkatkan konseling *online* berdasarkan kekurangan yang telah dirasakan setelah menggunakan layanan konseling *online*. Jawaban dari pertanyaan ini berupa jawaban panjang yang berisikan pendapat responden mengenai bagaimana layanan konseling

online dapat diperbaiki.

Teknik Analisis Data

Data dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif untuk data demografi dan data skala, dengan cara menjabarkan frekuensi dari jawaban responden. Data yang berupa pertanyaan terbuka dianalisis dengan menggunakan teknis analisis tematik. Analisis dilakukan dengan prosedur yang diterapkan oleh Braun dan Clarke (2006). Tahapan awal dilakukan dengan memahami data, pengkodean awal, mengidentifikasi tema, meninjau tema dan sub-tema, dan yang terakhir menamakan tema. Seluruh tahapan ini dilakukan oleh penulis pertama hingga penulis ketiga, yang kemudian hasil analisis pada tahapan akhir di-*review* oleh penulis keempat untuk memastikan kredibilitas data penelitian. Dari proses ini didapatkan (sebutkan jumlah temanya), yang akan dibahas secara detail pada bagian hasil dan diskusi.

Hasil dan Diskusi

Hasil

Karakteristik responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 1 dan 2 berikut.

Tabel 1. *Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin*

| Jenis kelamin | Frekuensi (f) | Persentase (%) |
|---------------|---------------|----------------|
| Laki-Laki | 3 | 9,1% |
| Perempuan | 30 | 90,9% |

Pada Tabel 1 digambarkan sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan dengan persentase sebesar 90,9% dan sisanya berjenis kelamin laki-laki dengan persentase sebesar 9,1%.

Tabel 2. *Distribusi Responden Berdasarkan Usia*

| Usia | Frekuensi (f) | Persentase (%) |
|----------|---------------|----------------|
| 18 tahun | 2 | 6,15 |
| 19 tahun | 3 | 9,1% |
| 20 tahun | 2 | 6,1% |
| 21 tahun | 5 | 15,2% |
| 22 tahun | 12 | 36,4% |
| 23 tahun | 4 | 12,1% |
| 24 tahun | 2 | 6,1% |
| 26 tahun | 1 | 3% |
| 27 tahun | 2 | 6,1% |

Pada Tabel 2 digambarkan sebaran usia responden. Sebanyak 12 responden berusia 22 tahun dengan persentase sebesar 36,4%, 5 responden berusia 21 tahun dengan persentase sebesar 15,2%, 4 responden berusia 23 tahun dengan persentase sebesar 12,1%, 3 responden berusia 19 tahun dengan persentase 9,1%, 2 responden berusia 18 tahun dengan persentase 6,15%, 2 responden berusia 24 tahun dengan persentase 6,1%, 2 responden berusia 27 tahun dengan

persentase 6,1%, dan 1 responden berusia 26 tahun dengan persentase 6,1%.

Platform dan *website* yang digunakan oleh responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel pada Tabel 3 berikut.

Tabel 3. *Platform dan Website yang Digunakan*

| Platform | Frekuensi (f) |
|------------------------------|---------------|
| Halodoc | 19 |
| Alodokter | 4 |
| Ibunda.id | 3 |
| Sehat Jiwa | 2 |
| Riliv | 1 |
| Denger-inD | 1 |
| Bicarakan.id | 1 |
| Puskesmas <i>online</i> | 1 |
| Layanan Penelitian Mahasiswa | 1 |

Pada Tabel 3 digambarkan sebagian besar responden menggunakan *platform* Halodoc dengan frekuensi sebanyak 19 orang. Sisanya menggunakan Alodokter dengan frekuensi sebanyak 4 orang, Ibunda.id dengan frekuensi sebanyak 3 orang, Sehat Jiwa dengan frekuensi sebanyak 2 orang, Riliv dengan frekuensi sebanyak 1 orang, Denger-inD dengan frekuensi sebanyak 1 orang, Bicarakan.id dengan frekuensi sebanyak 1 orang, layanan *online* puskesmas dengan frekuensi sebanyak 1 orang dan layanan konseling *online* yang disediakan oleh kelompok penelitian

mahasiswa dengan frekuensi sebanyak 1 orang.

Skala pengalaman penggunaan layanan konseling *online* yang dirasakan oleh responden dapat dilihat pada Tabel 4 berikut.

Tabel 4. *Skala Pengalaman Penggunaan Layanan Konseling Online Responden.*

| Skala | Frekuensi (f) | Persentase (%) |
|-------|---------------|----------------|
| 1 | 1 | 3% |
| 2 | 3 | 9,1% |
| 3 | 8 | 24,2% |
| 4 | 18 | 54,5% |
| 5 | 3 | 9,1% |

Pada Tabel 4 digambarkan frekuensi responden dalam memilih skala pengalaman penggunaan layanan konseling *online*. Responden yang memilih skala 1 dengan kategori ‘sangat buruk’ sebanyak 1 orang, dengan persentase 3%. responden yang memilih skala 2 dengan kategori ‘buruk’ sebanyak 3 orang dengan persentase 9,1%. Responden yang memilih skala 3 dengan kategori ‘cukup’ sebanyak 8 orang dengan persentase 24,2%. Responden yang memilih skala 4 dengan kategori ‘baik’ sebanyak 18 orang dengan persentase 54,5%, dan yang terakhir responden yang memiliki skala 5 dengan kategori ‘sangat baik’ sebanyak 3 orang dengan persentase 9,1%.

Adapun alasan responden memilih menggunakan layanan konseling *online*

cukup bervariasi. Kenyamanan menjadi salah satu faktor responden memilih menggunakan layanan konseling secara *online*. Beberapa responden merasa lebih nyaman ketika menggunakan layanan konseling *online* karena merasa canggung ketika harus melakukan konseling secara tatap muka. Selain itu, responden merasa lebih leluasa dalam bercerita ketika melakukan konseling secara *online* dibandingkan ketika harus bertatap muka. Beberapa responden juga merasa belum cukup berani untuk melakukan konseling secara tatap muka karena takut mendapatkan *judge* dari orang-orang disekitarnya serta merasa privasi mereka lebih terjamin.

“Lebih nyaman karena tidak perlu tatap muka” (H, 22 tahun, responden 1)

“Baru pertama kali melakukan konseling sehingga belum cukup berani untuk konseling secara langsung” (RP, 22 tahun, responden 23)

“Privasi lebih terjamin” (U, 24 tahun, responden 30)

Faktor berikutnya adalah ketersediaan waktu responden. Responden memilih layanan konseling *online* dibandingkan secara tatap muka adalah permasalahan waktu yang para responden miliki. Sebagian responden mengatakan bahwa mereka lebih

memilih layanan konseling *online* karena dirinya tidak memiliki waktu jika harus melakukan konseling secara tatap muka. Beberapa responden juga mengatakan bahwa mereka membutuhkan bantuan segera di waktu tertentu dan pilihan layanan yang tersedia ketika itu hanyalah konseling *online*. Tidak hanya itu, salah satu responden juga beralasan bahwa konseling *offline* memakan waktu yang lama karena harus menunggu.

“Saya merasa sangat membutuhkan bantuan di waktu tertentu. Di waktu yang tidak memungkinkan untuk datang menemui psikolog secara langsung” (A, 22 tahun, responden 5)

“Kendala waktu” (Z, 18 tahun, responden 26)

“Karena berkonsultasi dengan psikolog online lebih cepat dibanding dengan yang bersistem offline yang harus menunggu” (MM, 20 tahun, responden 29)

Konseling *online* juga menutupi kekurangan konseling tatap muka dengan faktor fleksibilitas waktu dan tempat yang tidak terbatas serta akses yang mudah. Hal ini menjadi alasan beberapa responden untuk memilih layanan konseling *online* karena akses yang mudah, keterbatasan wilayah, serta keadaan responden yang tidak

memungkinkan melakukan konseling secara *offline*.

“Bisa dilakukan dimana saja (gak harus datang ke tempat)” (S, 22 tahun, responden 10)

“Karena waktu Covid” (F, 23 tahun, responden 7)

“Karena di daerah rumah saya belum ada layanan psikologi offline.” (D, 20 tahun, responden 3)

Mahalnya biaya konseling secara tatap muka menjadi alasan yang kuat bagi mereka untuk lebih memilih layanan konseling *online*. Konseling *online* menjadi solusi dalam keterbatasan biaya yang dimiliki para responden karena dinilai lebih murah dibandingkan melaksanakan konseling secara tatap muka.

“Susah menemukan konseling murah” (N, 21 tahun, responden 9)

“Biaya lebih murah” (Y, 19 tahun, responden 19)

“Keterbatasan biaya” (NA, 22 tahun, responden 25)

Stigma yang berkembang di masyarakat dan di keluarga tentang kegiatan konseling bersama psikolog membatasi responden dalam keinginannya untuk

melakukan kegiatan konseling, sehingga konseling *online* dipilih sebagai alternatif ketika konseling *online* dapat dilakukan di rumah dan di kamar tertutup.

“Karena tidak diketahui secara langsung oleh orang lain” (P, 19 tahun, responden 6)

“Karena orangtua tidak mengerti soal kesehatan mental sehingga tidak bisa mengajukan konsul offline karena saya masih pelajar, pergi ke rumah sakit dll pasti harus ada persetujuan orangtua” (N, 18 tahun, responden 31)

Di balik alasan responden memilih layanan konseling secara *online*, para responden juga memiliki ekspektasi yang dapat dipenuhi oleh layanan konseling secara *online*. Adapun ekspektasi terhadap layanan konseling *online* cukup bervariasi. Sebagian besar responden menyatakan bahwa mereka menginginkan solusi atas permasalahan yang sedang mereka hadapi dengan melakukan konseling *online*. Bukan hanya itu, bantuan, arahan, pemahaman, serta pelayanan yang diharapkan dari para responden terhadap psikolog juga menjadi ekspektasi yang dapat diberikan.

“Bisa membantu untuk memberikan solusi atas permasalahan yang dialami” (H, 22 tahun, responden 1)

“Mendapat solusi untuk didengar” (A, 21 tahun, responden 18)

“Menemukan jawaban dari hal yang dikeluhkan” (AIP, 27 tahun, responden 21)

“Mendapatkan pelayanan yang cepat” (Y, 19 tahun, responden 19)

Beberapa responden juga memiliki ekspektasi terhadap layanan konseling *online*, yaitu ingin sebagai tempat bercerita dan merasa lega setelah melakukan sesi konseling hal tersebut.

“Sejujurnya pernah beberapa kali konseling online. Karena aku merasa masalahku kompleks, aku berekspektasi akan diajak ngobrol” (K, 22 tahun, responden 2)

“Bisa menenangkan” (Z, 18 tahun, responden 26)

Selain itu, beberapa responden berekspektasi bahwa selama melakukan konseling secara *online* memiliki durasi yang lama, mendapatkan pengalaman baru, serta biaya yang dikeluarkan oleh responden cukup murah.

“Durasinya lama” (S, 22 tahun, responden 10)

“Dapat memberikan pengalaman baru terkait konseling dan bisa digunakan sebagai media sementara sebelum berkonsultasi langsung” (Uu, 24 tahun, responden 30)

“Murah dan praktis” (N, 22 tahun, responden 16)

Setiap responden pasti memiliki ekspektasi yang berbeda-beda terkait layanan konseling psikolog secara *online* sesuai dengan perspektif mereka masing-masing. Bagi beberapa responden, terdapat *platform* layanan konseling *online* yang telah memenuhi ekspektasi mereka, antara lain Halodoc, Alodokter, Denger-inD, Bicarakan.Id, Ibunda.Id, serta Sejiwa. Media konseling yang digunakan dalam proses layanan konseling psikolog secara *online* pun memenuhi ekspektasi bagi responden.

“Layanan konseling di alodokter” (Z, 18 tahun, responden 26)

“Ibunda, Halodoc” (N, 22 tahun, responden 17)

“Layanan yang disediakan bisa via chat dan telepon audio/video” (S, 22 tahun, responden 22)

“Media konseling yang digunakan mudah, seperti melalui perantara zoom call” (RP, 22 tahun, responden 23)

Ekspektasi terkait layanan konseling psikolog *online* mampu dilihat dari segi edukasi yang diterima karena responden mendapatkan pemahaman baru dalam mengekspresikan emosi, baik itu berupa emosi positif maupun negatif. Bahkan, beberapa responden juga mendapatkan tips pertolongan sederhana terkait masalah psikologis.

“Saya mendapatkan ilmu untuk bagaimana mengetahui cara saya dalam mengekspresikan emosi, baik emosi negatif maupun positif” (MRS, 22 tahun, responden 12)

“Beberapa tips pertolongan sederhana” (N, 18 tahun, responden 31)

Selain itu, waktu pelaksanaan layanan konseling *online* pun bersifat fleksibel. Melalui layanan tersebut, responden juga menerima saran, teman cerita, respon, serta layanan yang baik. Beberapa responden menyatakan bahwa durasi konseling memiliki waktu yang terbatas. Bahkan, biaya per sesi pun cukup mahal, terutama bagi yang belum bekerja.

“Jamnya bisa diatur” (G, 26 tahun, responden 13)

"Dapat memberikan saran singkat untuk kedepannya" (RP, 22 tahun, responden 23)

"Memiliki teman cerita" (A, 21 tahun, responden 18)

"Cukup baik, dokter yang menangani memberikan respon yang baik" (NA, 22 tahun, responden 25)

"Memberikan layanan online dengan baik" (C, 21 tahun, responden 14)

Ekspektasi dari aspek kualitas psikolog pun telah memenuhi karena psikolog menunjukkan adanya profesionalitas dan mampu memahami perasaan responden.

"Dapat memahami perasaan saya tanpa menjudge jalan ceritanya" (NA, 22 tahun, responden 16)

Akan tetapi, disisi lain, masih ditemukan layanan konseling psikolog secara *online* yang tidak memenuhi ekspektasi. Salah satunya dari aspek durasi, biaya, dan juga jenis *platform* yang digunakan, baik itu berupa Halodoc, Alodokter, Bicarakan.Id, maupun konseling *online* oleh kelompok penelitian Universitas Indonesia.

"Kurangnya waktu bagi saya untuk bercerita mengenai masalah saya" (MRS, 22 tahun, responden 12)

"Biaya per sesi juga cukup mahal terutama bagi yang belum bekerja" (MRS, 22 tahun, responden 12)

"Konseling online yang dilakukan dengan kelompok penelitian UI kemarin masih belum memenuhi ekspektasi" (HM, 27 tahu, responden 4)

Selain itu, kualitas psikolog yang melayani pun masih tidak memenuhi ekspektasi karena kurangnya profesionalitas, seperti kurang cepatnya respon serta diagnosis yang tidak relevan. Pembahasan yang dibahas pun kurang luas.

"Kurang cepat responnya sehingga ketika ada hal lain yang mau diberitahu sudah habis waktu konsulnya" (N, 18 tahun, responden 31)

"Pembahasannya kurang luas dan terkesan itu itu saja" (NA, 22 tahun, responden 16)

"Diagnosis yang menurut saya agak tidak relevan" (N, 21 tahun, responden 9)

Beberapa responden juga merasa kurang dimengerti dan kurangnya

keterbukaan ketika menjalani proses layanan konseling secara *online*.

"Tidak sesuai dengan harapan yang ingin saya dapatkan saat merasa kurang (merasa kurang dimengerti)" (P, 19 tahun, responden 6)

"Oleh karena itu, saya lebih suka konseling di RSJ saja, yang mana konseling secara *offline* dan saya merasa dapat lebih terbuka dengan Ibu Psikolognya" (ANB, 21 tahun, responden 8

| Skala | Frekuensi (f) | Persentase (%) |
|-------|---------------|----------------|
| 1 | 0 | 0% |
| 2 | 4 | 12% |
| 3 | 8 | 24,2% |
| 4 | 12 | 42,4% |
| 5 | 7 | 21,2% |

Kualitas *platform* yang dirasakan responden dijelaskan dalam bentuk skala yang gambarkan dalam Tabel 5 berikut.

Tabel 5. *Skala Kualitas Platform Konseling Online yang Dirasakan Responden*

Pada Tabel 5 digambarkan frekuensi responden dalam memilih skala kualitas platform yang dirasakan. Responden yang memilih skala 1 dengan kategori ‘sangat buruk’ sebanyak 1 orang, dengan persentase 3%. responden yang memilih skala 2 dengan kategori ‘buruk’ sebanyak 1 orang dengan persentase 3%. Responden yang memilih

skala 3 dengan kategori ‘cukup’ sebanyak 7 orang dengan persentase 21,2%. Responden yang memilih skala 4 dengan kategori ‘baik’ sebanyak 17 orang dengan persentase 51,5%, dan yang terakhir responden yang memiliki skala 5 dengan kategori ‘sangat baik’ sebanyak 7 orang dengan persentase 21,2%.

Kualitas psikolog selama memberikan Kualitas psikolog dalam konseling *online* yang dirasakan responden dijelaskan dalam bentuk skala yang digambarkan dalam Tabel 6 berikut.

Tabel 6. *Skala Kualitas Psikolog Konseling Online Dirasakan Responden*

Pada Tabel 6 digambarkan frekuensi responden dalam memilih skala kualitas psikolog yang dirasakan oleh responden ketika memberikan layanan konseling *online*. Responden yang memilih skala 1 dengan kategori ‘sangat buruk’ sebanyak 0 orang, dengan persentase 0%. Responden yang memilih skala 2 dengan kategori ‘buruk’ sebanyak 4 orang dengan persentase 12%. Responden yang memilih skala 3 dengan kategori ‘cukup’ sebanyak 8 orang dengan persentase 24,2%. Responden yang memilih skala 4 dengan kategori ‘baik’ sebanyak 12 orang dengan persentase 42,4%, dan yang terakhir responden yang memiliki skala 5 dengan kategori ‘sangat baik’ sebanyak 7

orang dengan persentase 21,2%.

| Skala | Frekuensi (f) | Persentase (%) |
|-------|---------------|----------------|
| 1 | 1 | 3% |
| 2 | 1 | 3% |
| 3 | 7 | 21,2% |
| 4 | 17 | 51,5% |
| 5 | 7 | 21,2% |

Sementara itu, keuntungan menggunakan layanan konseling *online* yang dirasakan responden cukup bervariasi. Beberapa responden berpendapat bahwa konseling *online* dapat mudah dijangkau. Responden merasa tidak perlu bepergian jauh ketika hendak melakukan konseling, dapat diakses dimana saja, serta dapat menghemat waktu.

“Bisa konseling secara jarak jauh tanpa harus ke lokasi langsung” (RP, 22 tahun, responden 23)

“Memberikan kemudahan untuk orang-orang yang tidak bisa bepergian/tidak mengetahui tempat untuk melakukan konseling” (C, 21 tahun, responden 14)

“Konsulnya lebih hemat waktu karena kadang kalo lagi drop males banget buat keluar rumah dan malah nggak jadi berangkat kalo konsul offline” (F, 24 tahun, responden 27)

Beberapa responden juga merasa bahwa konseling *online* lebih fleksibel dibandingkan konseling yang dilakukan secara tatap muka. Beberapa *platform*

mengizinkan pengguna untuk dapat memilih psikolog yang dikategorikan sesuai dengan lamanya psikolog tersebut bekerja. Selain itu, beberapa *platform* juga mengizinkan pengguna untuk dapat mengatur jadwal sesuai dengan yang diinginkan.

“Bisa milih jenis psikolognya sesuai jam terbang, ada yg reguler, ada yg senior”
(K, 22 tahun, responden 2)

“Jadwalnya bisa diatur” (G, 26 tahun, responden 13)

“Lebih fleksibel terhadap waktu yang dimiliki oleh pasien karena tidak perlu untuk berkunjung ke RS/Puskesmas”
(MRS, 22 tahun, responden 12)

Banyaknya fitur tambahan yang ada pada beberapa *platform* juga menjadi keuntungan responden menggunakan layanan konseling *online*. Beberapa *platform* menyediakan layanan psikotes sertariwayat mengenai konseling yang disertai dengan catatan yang diberikan psikolog, bahkan dapat direkam.

“Ada psikotesnya, ada dashboard yg berisi ttg riwayat konseling dan catatan dari psikolognya. Ada semacam journal juga” (K, 22 tahun responden 2)

“Bisa direcord” (S, 22 tahun, responden 10)

Responden juga merasa konseling *online* memiliki efektivitas yang lebih baik dibandingkan konseling yang dilakukan secara tatap muka. Beberapa responden juga merasa konseling *online* menawarkan biaya yang lebih murah dibandingkan konseling yang dilakukan secara tatap muka. Sebagian besar responden juga merasakan ketenangan setelah melakukan konseling secara *online*, serta dapat memberikan solusi dan menjadi tempat bercerita sama halnya dengan konseling yang dilakukan secara tatap muka.

“Lebih efektif” (P, 19 tahun, responden 6)

“Harga bervariasi ada yang cukup terjangkau untuk murid SMP/SMA jika menabung” (N, 18 tahun, responden 31)

“Harga terjangkau” (S, 22 tahun, responden 22)

“Membantu saya memberikan solusi atas kecemasan yang saya hadapi” (D, 20 tahun, responden 3)

“Setidaknya saya mendapat keuntungan dengan adanya orang yang mendengar dan mengerti perasaan saya serta tidak menghakimi saya” (MM, 20 tahun, responden 29)

Di sisi lain, kekurangan dari layanan konseling *online* juga dirasakan oleh responden. Kekurangan yang dirasakan

cukup bervariasi. Sebagian besar responden merasa psikolog yang melayani konseling tidak profesional dan kurang responsif, mulai dari psikolog yang menukar dan menambah waktu konseling tanpa melakukan konfirmasi ke klien, konseling yang dirasa terlalu terburu-buru, psikolog yang lama dalam membalas pesan, hingga respon psikolog yang selalu serupa, seperti menggunakan *template*.

“Pernah seenaknya di upgrade jadi 2 jam padahal aku ga minta” (K, 22 tahun, responden 2)

“Konseling merasa diburu-buru” (ANB, 21 tahun, responden 8)

“Psikolog terkadang lama dalam merespon pesan, psikolog terasa kurang berempati” (Y, 19 tahun, responden 19)

“Psikolog terkadang membalas seadanya atau seperti template sehingga harus berpindah - pindah psikolog” (T, 22 tahun, responden 33)

Hal tersebut membuat beberapa responden merasa tidak puas dengan layanan konseling yang diberikan. Kekurangan konseling *online* juga dirasakan dari munculnya *error* ketika sedang melakukan konseling dikarenakan adanya masalah pada jaringan internet.

“Sinyal yang tidak menentu membuat jalan konseling kurang maksimal” (S, 22 tahun, responden 10)

“Sinyal dan gawai yang kurang mendukung” (MRS, 22 tahun, responden 12)

“Sempat terhalang sinyal yang error” (RP, 22 tahun, responden 23)

Beberapa responden juga merasa layanan konseling *online* tidak memberikan dampak yang sama efektifnya dengan konseling yang dilakukan secara tatap muka. Responden merasa sulit untuk berkomunikasi ketika melakukan konseling secara *online*, sehingga kurang puas mengemukakan hal yang ingin disampaikan.

“Tidak seefektif konseling tatap muka” (HM, 27 tahun, responden 4)

“Tidak bisa menunjukkan sisi yang bisa kita kemukakan layaknya berkomunikasi” (UU, 24 tahun, responden 30)

Perbaikan dan peningkatan kualitas layanan konseling *online* yang diharapkan responden sangat beragam. Sebagian besar responden berharap psikolog yang ada dapat lebih profesional dan lebih responsif. Responden berharap psikolog dapat lebih serius dalam mendengarkan keluhan klien.

Psikolog juga diharapkan dapat lebih cepat memberikan respon dan selalu berada di dalam *roomchat* ketika sedang melayani klien.

“Meskipun memang bisa seefektif online, tp tolonglah sungguh-sungguh mendengarkan kliennya. Paling enggak klien bisa mengutarakan semuanya” (K, 22 tahun, responden 2)

“Respons psikolog harus lebih menyesuaikan klien, bukan hanya template chat” (S, 22 tahun, responden 22)

“Chatnya harus selalu responsif mungkin ya” (NA, 22 tahun, responden 25)

“Bisa, dari segi profesionalnya mungkin karena masih banyak yg sambat mengenai psikolog yg mereka dapat kadang tidak membantu (not my experience) bahkan merasa disudutkan” (N, 23 tahun, responden 28)

Peningkatan kualitas *platform* juga diharapkan oleh beberapa responden, seperti menambah lebih banyak fitur yang dapat diakses, menyesuaikan harga dengan lamanya durasi konseling, memberikan promo atau potongan harga dan menambah opsi pembayaran yang ada.

“Dengan memiliki fitur yang lebih beragam” (A, 22 tahun, responden 5)

“Dari segi durasi konsultasi mungkin dapat disesuaikan dengan harga, karena dengan harga 185k/jam yang saya bayarkan ketika koseling melalui bicarakan.id menurut saya terlalu mahal jika dibandingkan dengan konseling offline” (ANB, 21 tahun, responden 8)

“Mungkin dikasih promo potongan harga & lebih banyak yang online. untuk beberapa orang, konsul online masih agak mahal” (F, 24 tahun, responden 27)

“Pembayarannya diperbanyak opsinya” (D, 21 tahun, responden 20)

Di samping itu, banyak responden yang merasa pelayanan konseling *online* yang mereka dapatkan sudah baik dan memuaskan.

“Menurutku udah bagus” (Y, 19 tahun, responden 19)

“Sudah baik” (H, 22 tahun, responden 1)

Diskusi

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, sebagian besar responden menyatakan bahwa pengalaman penggunaan konseling secara *online* tergolong baik. Hal tersebut dibuktikan dengan berbagai keuntungan yang didapat oleh para responden, antara lain mudah dijangkau, tidak perlu bepergian, akses yang bisa

dimana saja, dan dapat menghemat waktu. Konseling *online* juga dinilai oleh responden dapat lebih menjaga privasi karena tidak harus dilakukan secara tatap muka. Selain itu, dari segi edukasi yang diterima, responden pun mendapatkan pemahaman baru dalam mengekspresikan emosi, baik itu berupa emosi positif maupun negatif. Beberapa responden juga mendapatkan tips pertolongan sederhana terkait masalah psikologis.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Junita & Adyani (2021) terkait efektivitas layanan konseling karena responden mendapatkan pengetahuan baru untuk dapat membantu menyelesaikan permasalahan psikologis yang ada. Solusi yang diberikan dan dapat menjadi tempat bercerita bagi responden dinilai memiliki dampak positif dari layanan konseling *online* yang juga dijabarkan dalam pembahasan Jurnal Harahap (2021).

Layanan konseling *online* yang digunakan responden dianggap sama efektifnya dengan konseling yang dilakukan secara tatap muka. Namun, masih ada beberapa hal yang perlu diperhatikan, seperti psikolog yang seharusnya dapat lebih profesional dan responsif. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan

oleh Kasmi dan Nurjannah (2021) yang menjelaskan bahwa tidak ada perbedaan yang dirasakan dari penggunaan layanan konseling *online* maupun konseling secara tatap muka.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, beberapa responden menyatakan bahwa layanan konseling psikolog secara *online* memiliki beberapa kekurangan dibandingkan layanan konseling tatap muka. Salah satu kekurangan yang seringkali dialami oleh responden berkaitan dengan kualitas psikolog yang memberikan pelayanan dalam proses konseling *online*. Hal tersebut juga sesuai dengan beberapa penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa faktor penghambat dari layanan konseling psikolog secara *online*, antara lain kurangnya pengetahuan atau kemampuan dari psikolog dalam berkomunikasi melalui media yang disediakan dan kurangnya keterampilan dalam menulis teks untuk menghindari kesalahpahaman apabila layanan dilaksanakan melalui *chat*, bahkan minimnya pemahaman dalam penggunaan teknologi juga berpengaruh terhadap proses layanan konseling *online* yang dilakukan psikolog (Mansyur dkk., 2019). Berdasarkan pernyataan Tirel dkk. (2019), ketidakmampuan untuk mengamati dan mengidentifikasi respon nonverbal juga menyebabkan psikolog kesulitan dalam

melakukan identifikasi dan evaluasi permasalahan psikologis yang dialami oleh klien.

Sebagian besar responden pun mengalami hambatan dalam melakukan proses konseling psikolog secara *online* karena adanya masalah jaringan internet. Pernyataan tersebut juga sesuai dengan Ursula (2021) bahwa gangguan sinyal terkadang muncul saat proses berlangsung konseling *online* yang menyebabkan keadaan menjadi kurang kondusif, bahkan ketidaknyamanan bagi klien. Tidak hanya masalah pada jaringan internet, tetapi masalah pada *gadget* yang digunakan pun dapat terjadi. Permasalahan pada *gadget* tersebut mampu menimbulkan berbagai suara yang mengganggu pada psikolog dan juga klien sehingga mampu mengganggu konsentrasi (Ursula, 2021).

Ketika pelaksanaan layanan konseling *online* berlangsung, tidak jarang psikolog memberikan respon yang kurang cepat. Keadaan tersebut menjadi salah satu kekurangan yang sering ditemukan responden. Respon yang kurang cepat itu juga mengakibatkan durasi pelaksanaan konseling menjadi semakin terbatas. Responden harus menunggu respon dari psikolog, sedangkan waktu pelaksanaan

konseling *online* akan terus berjalan. Kondisi tersebut bisa saja menimbulkan kerugian bagi responden selama mengikuti layanan. Hal ini sejalan dengan pernyataan Ursula (2021) bahwa adanya *time delay* pada pelaksanaan proses konseling *online* mampu menjadi hambatan. Gangguan tersebut memungkinkan psikolog memberikan respon yang kurang tepat kepada klien.

Dalam penelitian ini ditemukan bahwa beberapa responden merasa layanan konseling *online* tidak memberikan dampak yang sama efektifnya dengan konseling yang dilakukan secara tatap muka. Hal ini dipicu oleh berbagai kekurangan yang dapat dirasakan dalam proses pelaksanaannya. Meskipun begitu, terdapat sebuah hasil penelitian lain yang bertolak belakang dengan penelitian ini. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Junita & Adyani (2021), konseling *online* pada mahasiswa selama pandemi dianggap efektif karena mampu menurunkan kecemasan dan kekhawatiran yang muncul, bahkan klien merasakan perubahan ke arah yang lebih baik meskipun tidak menjalani konseling secara tatap muka.

Berbagai kekurangan yang masih dapat ditemukan dalam pelaksanaan layanan konseling psikolog secara *online*

melatarbelakangi responden dalam mengharapkan beberapa perbaikan terkait layanan konseling *online* tersebut. Beberapa responden mengharapkan bahwa kualitas psikolog yang melayani dalam proses konseling secara *online* ini seharusnya ditingkatkan. Akan lebih baik apabila *platform* atau *website* penyedia layanan konseling psikolog secara *online* memastikan kembali terkait sertifikasi, kemampuan, serta keahlian yang dimiliki psikolog untuk menghindari terjadinya kesalahan dalam mendiagnosis maupun menangani permasalahan yang sedang dihadapi oleh klien nantinya. Responsivitas dari psikolog juga perlu ditingkatkan, mengingat durasi pelaksanaan layanan yang terbatas setiap sesi. Melalui peningkatan responsivitas, pelaksanaan layanan konseling *online* juga akan menjadi lebih sistematis dan teratur.

Selain itu, peningkatan kualitas *platform* pun perlu menjadi fokus dalam perbaikan layanan konseling *online* ke depannya. Sebagian besar responden berharap bahwa *platform* perlu melakukan penambahan terhadap beberapa fitur yang mampu diakses. Berkaitan dengan segi pembayaran, *platform* layanan konseling *online* mampu menambahkan beberapa promo atau potongan harga yang dapat menarik minat masyarakat, terutama

Generasi Z, dalam melakukan konsultasi serta menyediakan opsi pembayaran yang lebih bervariasi agar mempermudah proses pembayaran.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Layanan konseling *online* dipilih oleh Generasi Z karena beberapa alasan. Sebagian besar responden merasa kurang nyaman ketika harus berkonsultasi secara tatap muka. Menurut beberapa responden, konseling *online* juga lebih menjamin privasi mereka. Selain itu, konseling *online* juga dianggap lebih hemat waktu, biaya, dan tidak memerlukan banyak persiapan.

Layanan konseling *online* mendatangkan kelebihan serta kekurangan yang perlu dievaluasi dan ditingkatkan, baik dari segi kualitas *platform* maupun kualitas psikolog yang memberikan layanan konseling. Berdasarkan penelitian yang dilakukan sebanyak 17 responden menyatakan bahwa *platform* yang mereka gunakan untuk mendapatkan layanan konseling *online* sudah baik, sedangkan 7 responden menyatakan sangat baik. Namun, di samping itu, terdapat 1 orang yang menyatakan bahwa kualitas *platform* yang digunakan sangat buruk, 1 orang lainnya menyatakan sangat buruk, serta 3 orang

sisanya menyatakan cukup. Hal tersebut berarti sebanyak 51,5% responden menyatakan bahwa terdapat kualitas yang baik dari segi *platform*.

Kualitas psikolog yang memberikan konseling juga menjadi bahan evaluasi dalam peningkatan layanan konseling *online*. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sebanyak 12 orang menyatakan bahwa kualitas psikolog yang memberikan layanan kepada mereka sudah baik dan 7 orang responden menyatakan kualitas psikolog yang memberikan layanan konseling sudah sangat baik. Namun, terdapat 4 responden yang menilai buruk dan 8 responden lainnya menilai cukup. Hal tersebut berarti sebanyak 42,4% responden menilai kualitas psikolog yang memberikan pelayanan sudah baik.

Kelebihan konseling *online* yang dirasakan responden salah satunya adalah fleksibel dan mudah dijangkau. Beberapa responden memiliki keterbatasan waktu dan tempat untuk dapat mengakses layanan konseling secara tatap muka. Hal tersebut membuat layanan konseling *online* dapat menjadi alternatif dalam memberikan pelayanan psikologis kepada responden. Selain itu, beberapa responden juga berpendapat bahwa layanan konseling *online* jauh lebih murah dan hemat biaya ketimbang

layanan konseling yang dilakukan secara tatap muka.

Layanan konseling *online* juga mendatangkan beberapa kekurangan yang harus dibenahi. Sebagian besar responden mengeluhkan tentang psikolog yang kurang profesional serta banyaknya *error* yang muncul selama kegiatan konseling berlangsung.

Beberapa responden merasa layanan konseling secara *online* memiliki efektivitas yang sama dengan layanan konseling yang dilakukan secara tatap muka. Responden merasa tidak perlu mengeluarkan banyak uang, waktu dan tenaga ketika membutuhkan bantuan dari psikolog. Namun, dibalik hal itu masih banyak hal yang perlu di tingkatkan, khususnya pada profesionalitas psikolog serta kualitas *platform* yang menyediakan layanan.

Saran

Pembaca diharapkan lebih bijak dalam membaca dan menganalisis hasil penelitian ini. Adanya penelitian ini diharapkan mampu menjadi landasan dalam penyusunan penelitian baru ke depannya sebab hasil penelitian yang telah dilaksanakan akan dipengaruhi oleh situasi dan kondisi yang berbeda-beda seiring perkembangan zaman. Maka dari itu,

diperlukan adanya penelitian terbaru yang lebih sesuai dengan keadaan pada saat ini.

Daftar Pustaka

- American Counseling Association. (2014). *ACA code of ethics*.
- Andersson, G., Cuijpers, P., Carlbring, P., Riper, H., & Hedman, E. (2014). Guided internet-based vs. face-to-face cognitive behavior therapy for psychiatric and somatic disorders: A systematic review and meta-analysis. *World Psychiatry*, 13(3), 288–295.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101.
- Carlbring, P., Andersson, G., Cuijpers, P., Riper, H., & Hedman-Lagerlöf, E. (2018). Internet-based vs. face-to-face cognitive behavior therapy for psychiatric and somatic disorders: An updated systematic review and metaanalysis. *Cognitive Behaviour Therapy*, 47(1), 1–18. <https://doi.org/10.1080/16506073.2017.1401115>
- Harahap, N. M. (2021). Konseling Online Sebagai Solusi di Masa Pandemi Covid 19. *Jurnal Al-Irsyad: Jurnal Bimbingan Konseling Islam*, 3(1), 51-64. <https://doi.org/10.24952/bki.v3i1.3796>
- Junita, N., & Adyani, L. (2021). Efektifitas Konseling Online Pada Mahasiswa Selama Pandemi Covid-19. *Jurnal Diversita*, 7(2), 68–174. <https://doi.org/10.31289/diversita.v7i2.4554>
- Kasmi, K., & Nurjannah, N. (2021). Penggunaan Konseling *Online* dengan Teknik Relaksasi pada Orang dalam Pengawasan (ODP) COVID-19: Sebuah Studi Kualitatif. *Journal of*

- Contemporary Islamic Counselling*, 1(1).
- Mansyur, A. I., Badrujaman, A., Imawati, R., & Fadhilah, D. N. (2020). Konseling online sebagai upaya menangani masalah perundungan di kalangan anak muda. *Jurnal Pendidikan Ilmu Sosial*, 29(2), 140-154.
- Roberts, J., Yaya, L., & Manolis, C. (2014). The invisible addiction: Cell-phone activities and addiction among male and female college students. *Journal of Behavioral Addictions*, 3(4), 254-265.
- Santrock, J.W. (2018). *Life-span development (17th ed.)*. New York: McGraw Hill Education.
- Shara, F., Dewi, E., M., P., & Nurdin, M., N. (2022). Gambaran Kepatuhan Masyarakat Mengenai Peraturan Kawasan Bebas Asap Rokok. *Jurnal Psikologi Talenta Mahasiswa*, 1(4), 208-219.
- Situmorang, D. D. B. (2020). Online/Cyber Counseling Services in the COVID-19 Outbreak: Are They Really New? *Journal of Pastoral Care & Counseling*, 74 (3), 166–174. <https://doi.org/10.1177/1542305020948170>
- Supratman, L. P. (2018). Penggunaan media sosial oleh digital native. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 15(1), 47-60. <https://doi.org/10.24002/jik.v15i1.1243>
- Tirel, M., Rozgonjuk, D., Purre, M., & Elhai, J., D. (2019). When Do People Seek Internet Counseling? Exploring the Temporal Patterns of Initial Submissions to Online Counseling Services. *Journal of Technology in Human Services*. doi:10.1080/15228835.2018.156134.
- Ursula, P. A. (2021). Mengenal Layanan Konseling Online. *Daiwi Widya*, 8(3), 62-73.
- Wallner, F. (1994). *Constructive Realism in Discussion*. culty of Social Science Press (January 1, 1994).
- Wiyono, B. D. (2017). Pengembangan Wbsite Konseling Onlin Untuk Siswa Di SMA Negeri 1 Gresik. *Jurnal BK UNESA*, 7(3), 144-154.