



# Efektivitas Konseling Online di Masa Pandemi Dan Implikasinya Bagi Konseli di Program Lembaga Gita Sahabat

*The Effectiveness of Online Counseling During the Pandemic and Its Implications for Counselees in Gita Sahabat Institute Program*

Neli Rara\*

Jurusan Pastoral Konseling, Institut Agama Kristen Negeri Toraja, Toraja, Indonesia.

\*Penulis Koresponden: [nelirara2@gmail.com](mailto:nelirara2@gmail.com)

## ABSTRAK

Konseling online adalah proses pemberian bantuan yang dilakukan melalui internet sebagai penghubung antara konselor dan klien. Pelaksanaan layanan konseling online di Lembaga Gita Sahabat, belum melaksanakan secara maksimal dan tidak efektif karena kesibukan konselor sehingga kurang pendampingan yang dilakukan dan konseling online punya kelemahan setiap proses konseling dan konselor agak sulit untuk mengekspresikan perasaan konseli sehingga terkadang konseli tidak terbuka secara utuh, dan konseli yang seharusnya mendapatkan pertolongan secara langsung tidak cepat ditangani. Namun seharusnya menjadi tenaga konselor itu adalah mereka yang memang ahlinya dalam bidang pastoral. Tujuan yang hendak dicapai dari tesis ini agar layanan konseling online dapat memberi pengetahuan dan wawasan kepada lembaga Gita Sahabat dan konselor yang nantinya dapat diaplikasikan untuk menjalankan tugasnya dalam mengentaskan permasalahan yang dihadapi oleh Konseli/klien. Dalam penelitian ini, menggunakan Metode Kualitatif dengan melakukan wawancara, Observasi dan studi pustaka. Dan penelitian ini dilakukan di BPS Gereja Toraja, Rantepao Toraja Utara Sulawesi Selatan.

**Kata Kunci :** Konseling Online, Konselor, Konseli

## ABSTRACT

*Online counseling is the process of providing assistance through the internet as a liaison between counselor and client. The implementation of online counseling services at the Gita Sahabat Institute, has not been carried out optimally and is not effective because of the busyness of the counselor so that there is less assistance carried out and online counseling has a weakness in every counseling process and the counselor is rather difficult to export the counselee's feelings so that sometimes the counselee is not fully open, and the counselee those who should have received immediate help were not treated quickly. However, the counselors should be those who are experts in the pastoral field. The aim of this thesis is that online counseling services can provide knowledge and insight to Gita Sahabat institutions and counselors which can later be applied to carry out their duties in alleviating problems faced by counselees/clients. In this study, using a qualitative method by conducting interviews, observations and literature studies. And this research was conducted at BPS Toraja Church, North Rantepao Toraja, South Sulawesi.*

**Keywords:** Online Counseling, Counselors, Counselees

## 1. PENDAHULUAN

Konseling merupakan suatu hubungan yang bersifat membantu yaitu adanya interaksi antara konselor dan klien dalam suatu kondisi yang membuat konseli terbantu dalam mencapai perubahan dan belajar membuat keputusan sendiri serta bertanggung jawab atas keputusan yang diambil. Konseling mengandung arti membimbing, mendampingi menuntun dan mengarahkan. Karena itu, konseling adalah pelayanan yang menolong jemaat yang dilakukan dalam bentuk komunikasi. dalam percakapan itu terjadi interaksi dan komunikasi timbal-balik dan mendalam antara konselor dan konseli. Konselor berusaha mendampingi, membimbing dan mengarahkan konseli sehingga dapat menemukan jalan keluar melalui sikap atau perilaku (Tu'u, 2007:22). Konseling biasanya ditujukan untuk membantu atau menolong klien menyelesaikan problem yang mengganggu klien. Konseling juga dimaksudkan untuk membantu klien menemukan potensi yang ada dalam dirinya. Seseorang meminta bantuan untuk mengatasi kesedihannya misalnya di tinggal kekasih, tertekan, masalah pergaulan, stres, khawatir, trauma dengan masa lalunya. Sering kali konseling akan membantu menumbuhkan dan mengembangkan keterampilan pribadi. Jadi, konseling pada umumnya bertujuan untuk menolong seseorang untuk memecahkan masalah-masalah klien atau menumbuhkan kekuatan mereka dalam menyikapi hidup (Kathryn & Geldard, 2008).

Pelaksanaan konseling yang sudah lazim dilakukan adalah dengan metode tatap muka langsung (konseling offline) antara konselor dengan konseli, namun dengan pesatnya perkembangan teknologi proses konseling pun berkembang dengan metode yang berbeda sebagaimana konseling tatap muka (face to face) antara konselor dan konseli yang dilakukan di ruangan. Lebih dari itu konseling dapat dilakukan dengan metode jarak jauh (konseling online) dengan bantuan teknologi yang dihubungkan dengan jaringan internet, yang dikenal dengan istilah *e-counseling* atau *cyber counseling* atau dikenal juga dengan istilah *virtual*

*counseling*. Konseling online adalah proses pemberian bantuan yang dilakukan melalui internet sebagai penghubung antara konselor dan klien, namun di dalamnya juga ada dampak negatif dan positifnya baik itu yang dilakukan dalam bentuk proses konseling maupun kepada klien itu sendiri, keterbatasan konseling online adalah konseling sangat tergantung dengan dukungan media, jika media yang digunakan tidak bermasalah konseling online bisa saja terputus dan bahkan tidak dapat berjalan dengan baik, karena rusaknya jaringan internet atau perangkat yang digunakan. Melihat permasalahan yang lain yang dialami oleh klien dapat mendorong terjadinya konseling online karena banyak orang yang merasa takut bertemu langsung dengan para konselor karena takut dan malu untuk memulai cerita atau takut dianggap gila, oleh karena itu dari itu konseling online juga bisa dijadikan alternatif lain untuk membantu orang-orang yang ingin berkonsultasi dalam menghadapi masalah-masalah yang terjadi dalam kehidupannya, tanpa harus mencari psikolog atau konselor terlalu lama dan bisa dilakukan dengan jarak jauh. Penyelenggaraan konseling online inilah sangat membantu dan memungkinkan untuk dikembangkan dalam dunia bimbingan dan konseling khususnya di masyarakat Indonesia. Meskipun sekarang secara khusus di masyarakat Indonesia belum ada etik yang mengatur namun keberadaan media ini dapat mendukung penyelenggaraan bimbingan dan konseling secara luas untuk meningkatkan kompetensi dan efisiensi pelayanan demi terentasnya permasalahan yang dihadapi oleh konseli.

Metode konseling online juga dipakai oleh lembaga pelayanan Gerejawi (LPJ) di gereja Toraja yakni Gita Sahabat (Berbagi Cerita Gita Sahabat).Gita Sahabat lahir sebagai bentuk perhatian Gereja Toraja terhadap maraknya kasus bunuh diri yang dilakukan oleh beberapa orang di lingkup pelayanan Gereja Toraja dan juga di luar Gereja Toraja, sehingga pada bulan Agustus 2020 Gereja Toraja membuka penerimaan konselor dan melaksanakan pelatihan untuk orang-orang yang dinyatakan lulus sebagai tim konselor Gita

Sahabat. Pada 6 Desember 2020 Gita sahabat mulai diperkenalkan kepada masyarakat dan membuka konseling online dan offline bagi mereka yang membutuhkan ruang dan tempat untuk bercerita. Dan pada sidang sinode AM (SSA) ke 25 di Kanuruan pada tanggal 18 sampai 23 2021 Gereja Toraja resmi Membentuk Lembaga pelayanan Gerejawi Komisi Pastoral, Gita Sahabat merupakan lembaga pelayanan gerejawi tersebut.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1. Pengertian Konseling Online

Konseling online muncul di internet pada awal 1980-an. Sejak itu jutaan orang mengunjungi kelompok diskusi dan konseling online setiap hari. Hal ini dihitung bahwa lebih dari 28% dari pengguna internet telah mengunjungi kelompok dukungan dan konseling online setidaknya sekali dan sekitar seperempat pengguna internet mencari informasi kesehatan menjadi anggota beberapa kelompok konseling online. Menurut Prayitno, konseling online merupakan dua kata yaitu "konseling" berasal dari dari bahasa inggris yaitu "counseling" dan "online". Kata konseling berpegangan pada konseling individu (perorangan) yaitu, proses pemberian bantuan yang dilakukan melalui wawancara oleh seorang ahli yang disebut konselor, kepada individu yang membutuhkan bantuan atau memiliki suatu masalah yang disebut konseli, yang berujung pada teratasinya masalah yang dihadapi konseli. Peningkatan penggunaan internet menurut saat ini mulai merambak ke semua aspek kehidupan untuk beberapa tahun ke belakang telah memberikan peluang dan tantangan untuk memberikan layanan konseling. Layanan konseling *online* ini didefinisikan sebagai layanan terapeutik yang diberikan oleh seorang profesional yang membantu melalui internet dengan teks, audio maupun video (Ildil & Ardi, 2013:15-22).

### 2.2. Landasan Teologis Tentang Konseling

Kitab Suci atau Alkitab menekankan bahwa pentingnya sebuah pengembalan atau pastoral konseling bagi domba-domba yang mengalami

pergumulan hidup baik secara rohani maupun jasmani.

#### 1) Konseling Dalam Perjanjian Lama

Konseling tidak bisa dilepaskan dari gereja sehingga Alkitab merupakan bagian yang tidak terpisahkan di dalamnya. Beberapa bagian Alkitab dalam Perjanjian Lama misalnya Mazmur 138:7 bahwa tangan Tuhanlah yang menyelamatkan umat-Nya dari tangan musuh. Bahkan dalam kesesakan Allah mempertahankan hidup sehingga dapat diselamatkan dari mahabahnya. Ayat ini sangat jelas menggambarkan tentang kesetiaan-Nya bagi umat-Nya. Seperti yang digambarkan Alkitab, Musa adalah seorang konselor yang sebagian besar waktunya dalam perjalanan dari Mesir menuju Kanan dipakai untuk mendengarkan dan memberikan keputusan untuk semua keluhan dan permasalahan yang disampaikan kepadanya. Musa memberikan nasehat dalam menjalani kehidupan bangsa Israel sehari-hari (Keluaran 18:15-16). Ketika Ayub mengalami pergumulan besar, maka sahabat-sahabatnya memberikan semangat dan dukungan untuk menjalani masa-masa sulit yang sedang dihadapi (Ayub 2: 11-13). Nabi Elia dan Elisa menerapkan konseling dalam bentuk khotbah dan menjelaskan firman Tuhan kepada orang-orang (1 Raja-Raja 17-19). Nasehat mereka memberikan indikasi yang jelas bahwa kedamaian datangnya dari Tuhan, sekalipun mereka kadang tidak dituruti, namun umat Allah sangat membutuhkan konseling yang bijaksana dari mereka.

#### 2) Konseling Dalam Perjanjian Baru

Dalam Perjanjian Baru lebih banyak menceritakan tentang pelayanan Yesus yang sering kali melibatkan pemberian konseling untuk orang lain. Dia memberikan tuntutan kepada para pendengar-Nya mengenai cara untuk dapat masuk dalam kerajaan Allah (Matius 19:23-30), menerima pemulihan (Yohanis 3:1-16), memperbaiki hubungan yang telah retak (Matius 5:23-26). Selanjutnya Rasul Paulus juga memperlihatkan empati dan kepeduliannya kepada para penatua di Efesus ketika Paulus pergi ke rumah-rumah untuk mengajar tentang kebenaran firman Tuhan bahkan dalam banyak pengajaran tentang

konseling (Efesus 1:16-18). Surat-surat Paulus dalam hubungannya dengan jemaat (Kolose 4, Roma 16) dimana banyak tulisannya dimotivasi oleh keinginan untuk memecahkan sebuah masalah penting yang dihadapi gereja atau seorang jemaat dalam gereja.

### 2.3. Proses Konseling Online

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Koutsonika bahwa konseling online bukanlah merupakan sebuah proses yang simple. Sebaliknya ini adalah sebuah proses kompleks dengan sejumlah isu yang berbeda dan menantang yang memiliki karakteristik tersendiri (Ifdil & Ardi, 2013).

Menurut Nurihsa (2017:10-12), Proses atau tahapan konseling dapat dibagi dalam beberapa tahapan, yaitu:

- 1) Tahap awal konseling  
Tahap awal di dalam sebuah proses konseling adalah suatu keadaan awal di mana konselor dan konseli bertemu kali pertama. Tahap awal konseling pada membangun hubungan konseling dengan keterlibatan konseli. Tahap awal juga berisi tentang memperjelas dan mendefinisikan masalah yang tengah dialami oleh konseli, membuat rancangan untuk melakukan bantuan pengatasan masalah, serta mengatur kontrak antara konselor dan konseli.
- 2) Tahap pertengahan (tahap kerja)  
Tahap kerja dalam konseling berisi penjejahan masalah konseli dengan melibatkan konseli dan juga untuk tetap menjaga jalannya proses konseling.
- 3) Tahap akhir  
Tahap akhir dalam konseling dilakukan untuk konseli membuat keputusan atas perubahannya serta untuk mengakhiri seluruh proses konseling.

Ada banyak sekali media virtual yang menyediakan bentuk konseling online. Kondisi tersebut bertujuan untuk memudahkan konselor dalam membantu kliennya. Memberikan kenyamanan kepada klien dalam menggunakan aplikasi teknologi sebagai penghubung dirinya dengan konselor dalam membantu kliennya, memberikan kenyamanan kepada klien dalam mengungkapkan permasalahan

yang dihadapi dengan menggunakan aplikasi teknologi sebagai penghubung dirinya dengan konselor tanpa harus tatap muka secara langsung. Menurut Haryati (2020:27-38), Ada beberapa media yang digunakan untuk melakukan e-counseling sebagai berikut:

- 1) Website/situs  
Dalam penyelenggaraan konseling online konselor, guru BK atau konselor sekolah bahkan calon konselor dapat menyediakan sebuah alamat situs. Situs ini menjadi alamat untuk melakukan praktik online. Sehingga klien/konseli yang ingin melakukan konseling online dapat berkunjung ke situs tersebut lebih untuk selanjutnya melakukan konseling online, untuk dapat memiliki wesite konselor dapat bekerja sama dengan perusahaan atau pakar bidang web developer.
- 2) Telephone/Hand phone  
Lebih sederhana konseling online dapat dilakukan dengan memanfaatkan telephone. Dimana konselor dan klien/konseli bisa saling terhubung dengan menggunakan perangkat ini. Telephone/handphone dapat digunakan untuk menghubungi konselor. Konselor dapat mendengar dengan jelas apa yang diungkapkan kliennya melalui fasilitas telephone/handphone. Dengan fasilitas ini pula konselor dengan segeranya dapat merespon apa yang dibicarakan oleh kliennya.
- 3) Chat, Instant Messaging 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. Sedangkan percakapan itu sendiri dikenal dengan istilah chatting.
- 4) Video Conferencing  
Alat khusus video konferensi sangat mahal sehingga alternatif konselor dan klien dapat menggunakan fasilitas video konferensi yang terdapat pada beberapa aplikasi messaging yang di dalamnya menyediakan fasilitas video call seperti google meet, zoom, whatsapp, facebook dan sebagainya.

## 2.4. Dampak Konseling Online

Adapun dampak konseling online yaitu:

### 1) Dampak Positif

Adapun dampak positif (Kelebihan) dari pastoral konseling yang diadakan secara online. Melalui pengalaman yang sudah dilakukan oleh beberapa konselor kepada kliennya diantaranya Program Gereja Toraja melalui lembaga konselor gita sahabat. Ursula (2021:62-73), kelebihan dalam melakukan konseling yaitu:

- a. Klien yang melakukan konseling online akan terbatas dari stigma masyarakat. Banyak masyarakat yang masih tabu dengan isu-isu terkait kesehatan mental, bertemu dengan konselor maupun psikolog, dan ikut dalam proses konseling. Masyarakat beranggapan bahwa individu yang menemui konselor adalah orang yang nakal dan mengalami kejiwaannya.
- b. Memberikan konseling tidak terbatas tempat, sehingga bisa menjangkau tempat-tempat diluar jangkauan asalkan terdapat fasilitas media telekomunikasi. Dengan adanya konseling online, klien yang diterima oleh konselor tidak terbatas hanya dari tempat konselor tinggal. Akan tetapi klien bisa berasal dari luar daerah luar pulau maupun luar negeri.
- c. Melalui konseling online klien diperbolehkan tidak menuliskan identitas lengkap. Hal ini membuat beberapa orang lebih nyaman dalam melakukan konseling online sehingga lebih jauh terbuka.

### 2) Dampak Negatif

Melalui pengalaman yang sudah dilakukan oleh beberapa konselor kepada kliennya diantaranya Program Gereja Toraja melalui lembaga konselor gita sahabat. Banyak kekurangan yang didapatkan dalam pelaksanaan konseling online tersebut. Diantaranya yaitu:

- a. Ketidakmampuan konselor mengamati dan mengidentifikasi respon nonverbal yang ditunjukkan klien. Respon nonverbal biasanya ditunjukkan oleh klien selama proses

konseling seperti menangis, berteriak, perubahan mimik wajah, gerak gerik intonasi nada suara, dan lainnya yang akan sulit diamati secara langsung oleh konselor.

- b. Ketidakmampuan konselor untuk menunjukkan empati. Pada konseling konvensional empati dapat ditunjukkan melalui verbal maupun nonverbal.
- c. Kurangnya kemampuan konselor dalam komunikasi melalui obrolan di media online. Konselor biasanya melakukan konseling secara konvensional dan bagi yang sudah terbiasa secara konvensional akan sulit untuk beradaptasi melalui media online.
- d. Adanya permasalahan teknis yang mungkin terjadi selama proses konseling. Permasalahan teknis yang mungkin muncul pada saat proses konseling yaitu rusaknya gawai yang digunakan, bisa jadi mati listrik, kemudian pada saat proses sedang berlangsung ada suara-suara yang mengganggu di sekitar konselor atau konseli hal ini menyebabkan keadaan tidak kondusif atau tidak fokus.
- e. Adanya gangguan sinyal pada saat proses konseling atau kehabisan paket data. Pada saat konseling sedang berlangsung ada kemungkinan terjadinya gangguan sinyal karena lokasi yang sedikit sinyal ataupun kerusakan jaringan internet. Selanjutnya bisa juga konselor atau konseli kehabisan pulsa atau paket data.
- f. Adanya time delay pada pelaksanaan proses konseling. Hal ini merupakan konseli dimana merupakan kondisi dimana konselor tidak memberikan respon secara cepat.

## 2.5. Dampak Pandemi Bagi Kehidupan Manusia

Ditengah situasi pandemi yang tidak memungkinkan para warga jemaat/gembala untuk berinteraksi secara langsung dengan warga jemaat apalagi yang sedang menjalani masa karantina kurang lebih 14 hari karena terkonfirmasi mengalami gejala covid. Maka pastoral konseling online merupakan jawaban yang relevan atas permasalahan pelayanan pastoral disaat ini. Konseling online dapat dilakukan dengan telepon,

facebook, video call, instagram, aplikasi zoom, google meet dan sebagainya. Selanjutnya menurut Abineno ada yang sebagian orang membutuhkan bantuan pelayanan pastoral namun takut dan merasa malu untuk mendatangi rumah konselor atau gembala. Sehingga memutuskan untuk melakukan percakapan pastoral dengan menggunakan media sosial. Namun ada juga warga jemaat yang memilih pastoral secara online karena takut mendapatkan respon yang tidak baik dari gembala atau bisa saja takut mengalami pelecehan yang justru menimbulkan masalah baru.

Dari uraian diatas jelas, bahwa Dampak pandemi bagi kehidupan warga jemaat yaitu kehadiran konseling online banyak disambut secara positif oleh warga jemaat terutama dimasa pandemi ini, sebab dengan demikian mereka merasa dikuatkan tanpa harus bertemu secara tatap muka yang berpotensi menimbulkan penyebaran virus covid.

### **3. METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif dengan bantuan studi kepustakaan, observasi dan wawancara di lapangan. Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dalam penulisan ini. Pendekatan kualitatif merupakan kegiatan penelitian yang bertujuan untuk memahami masalah manusia dari gambar holistic dalam bentuk kata-kata, pandangan informan dilaporkan secara terperinci dan diuraikan dalam sebuah tulisan karya ilmiah, (Patilima, 2011).

#### **3.2. Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Lembaga pelayanan Gereja Toraja Gita Sahabat. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan April s/d Mei 2022.

#### **3.3. Informan**

Informan adalah orang yang menjadi sumber informasi tentang hal yang diteliti, (Sarmanu, 2017).

Informan dipilih dan ditetapkan oleh peneliti sebagai sumber informasi yang bersifat mewakili. Dari informan yang akan diperoleh data real sesuai dengan keadaan di lapangan. Informan yang dimaksudkan ialah pihak yang mengetahui pokok masalah yang diteliti, pihak yang berada di lapangan, tempat penelitian dilaksanakan. Berdasarkan masalah yang akan diteliti dalam penulisan ini, peneliti akan melakukan wawancara di lembaga Gita Sahabat maka yang menjadi sumber informasi penelitian/ informasi yaitu: lembaga Gita Sahabat, Konselor ada 3 orang dan Konseli ada 4 orang, yang ada di lembaga Gita Sahabat Selain itu, peneliti juga melihat keadaan atau situasi sosial yang ada di lapangan untuk membuktikan informasi dari informan kunci dengan bukti-bukti yang ada.

#### **3.4. Instrumen Penelitian**

Untuk memperoleh data yang akurat dalam penulisan ini, maka penulis melakukan wawancara kepada responden.

#### **3.5. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis, penulis sendiri yang merupakan alat utama dalam pengumpulan data dengan metode observasi atau pengamatan atau wawancara kepada informan sesuai dengan efektivitas konseling online di masa pandemi dan implikasinya bagi konseli.

#### **3.6. Teknis Analisis Data**

Analisis data menurut Miles dan Huberman (2009), kegiatan analisis terdiri dari empat alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, interpretasi dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Hasil Penelitian**

##### **1) Lembaga Gita Sahabat**

- a. Proses konseling Online dilaksanakan di Lembaga Gita Sahabat

Konseling online di Gita Sahabat sudah berjalan satu tahun lebih. Dan untuk bisa menjalani sesi konseling online klien (konseli) terlebih dahulu menghubungi admin gita sahabat lalu mendaftarkan diri untuk melakukan sesi konseling. Setelah pendaftaran selesai, admin gita sahabat akan mengatur jadwal dengan konselor yang jadwalnya sama dengan permintaan Klien. Dan jika tidak ada waktu khusus yang diminta oleh klien (Konseli) maka admin akan mengatur jadwal konseling bersama konseli (namun ada juga konselor yang langsung mengatur jadwalnya dengan konselinya).

- b. Pertemuan antara konselor dan konseli dalam proses konseling online di lembaga Gita sahabat  
Jika klien sudah mendaftar admin akan mencari konselor untuk bisa memulai proses konseling. Cara menentukan konselornya yaitu; berdasarkan jenis kelamin, dan berdasarkan jadwal konseling dari konselor yang telah diberikan kepada admin. Setelah menemukan konselor yang pas, maka admin memberikan data klien kepada konselor (biodata dan percakapan awal bersama klien terkait persoalan yang menjadi alasan konseling).
- c. Efektivitas konseling online dalam proses konseling di lembaga gita sahabat.  
Konseling online punya kelemahan pada proses konseling, dan masing-masing dari konselor, karena konselor tidak bisa membaca bahasa tubuh konseli. Tetapi konseling online bisa menjangkau klien yang jauh dan bisa dikatakan bahwa konseling online cukup efektif untuk menolong klien dalam memecahkan masalahnya.

## 2) Konselor

- a. Proses konseling Online di lakukan di lembaga gita sahabat  
Hasil wawancara dengan beberapa informan bahwa proses konseling online bukanlah sebuah proses yang sederhana. Diperlukan kemampuan pendukung lainnya selain keterampilan dasar konseling. Sebagaimana yang dikemukakan oleh konselor, secara spesifik penyedia konseling

secara rinci biasanya memberikan tata cara dalam melakukan proses konseling online. Proses konseling online secara umum yaitu tahap persiapan, yang mencakup aspek teknik penggunaan perangkat seperti menggunakan via chat, video call, dan telepon yang mendukung penyelenggaraan proses konseling online. Selanjutnya tahap konseling, yaitu untuk membantu konseli untuk mengentaskan masalah yang dihadapi klien/konseli.

- b. Dampak positif dan negatif dalam penerapan konseling online  
Hasil wawancara dengan beberapa informan bahwa dampak positif dan negatif dalam konseling online adalah suatu hubungan pemberian bantuan yang melibatkan interaksi antara dua orang atau lebih dari jarak jauh, dan layanan konseling melalui internet lebih dan kekurangannya memberikan kesempatan bagi klien/konseli yang merasa kurang nyaman untuk bertemu atau komunikasi secara langsung dan tatap muka dengan konselor. Namun dengan tidak adanya kontak secara tatap muka, sehingga menyulitkan konselor untuk melihat ekspresi wajah konseli.
- c. Efektivitas konseling online dalam proses konseling di lembaga Gita Sahabat  
Hasil wawancara dengan beberapa informan bahwa keefektifan konseling online dapat dilihat dari perolehan dari proses konselingnya yang diberikan kepada semua klien.
- d. Pemahaman tentang konseling online  
Hasil wawancara dengan beberapa informan bahwa pemahaman konseling online adalah proses konseling yang dilakukan dengan alat bantu jaringan sebagai alat bantuan bagi konseli yang akan menerima konseling dari konselor.

## 3) Konseli

- a. Proses konseling online yang dilakukan di lembaga gita sahabat  
Hasil wawancara dengan beberapa informan bahwa proses konseling online yang dilakukan di Gita Sahabat yaitu melalui tahap perkenalan, lalu dengan mengatur jadwal. Selanjut melakukan

proses konseling antara dari konseling dan konseli.

- b. Kendala dalam menjalani proses konseling online di lembaga Gita Sahabat  
Hasil wawancara dengan beberapa informan kendala dalam proses konseling online pada koneksi jaringan kesibukan dari konselor, sehingga proses konseling tidak berjalan dengan maksimal.
- c. Dampak positif dan negatif dalam penerapan konseling  
Hasil wawancara dengan beberapa informan bahwa dampak positif dan negatif proses konseling tergantung bagaimana proses konselingnya.
- d. Efektivan konseling online dalam proses konseling di Gita Sahabat  
Hasil wawancara dengan beberapa informan bahwa keefektivan konseling online sebagian konseli mengatakan lebih pada tatap muka dan ada juga lebih pada online karena bisa menjangkau konseling diluar daerah.
- e. Pemahaman tentang konseling online  
Hasil wawancara dengan beberapa informan bahwa pemahaman konseling online merupakan konseling melalui media sosial yang menggunakan Aplikasi, dan konselingnya melalui Via Wa, Telepon, Video call.

#### 4.2. Pembahasan

##### 1) Proses Konseling Online dilaksanakan di Lembaga Gita Sahabat

Yang dimaksud dengan teori adalah bahwa dalam proses konseling memiliki tahapan seperti tahap awal konseling, dalam sebuah proses konseling adalah suatu keadaan dimana konselor dan konseli bertemu pertama kali, membangun hubungan konseling dengan keterlibatan konseli, memperjelas dan mendefinisikan masalah yang tengah dialami konseli membuat rancangan untuk melaksanakan bantuan pengatasan masalah. Selanjutnya tahap pertengahan, dalam konseling berisi penjelajahan masalah konseli dengan melibatkan konseli dan juga tetap menjaga jalannya proses konseling. Dan tahap Akhir, dilaksanakan untuk konseli membuat keputusan atas

perubahan serta untuk mengakhiri seluruh proses konseling, (Nurihsa, 2017:10-12). Jadi, pemahaman konselor dan konseli mengenai proses konseling online berbeda dengan yang seharusnya, sehingga proses layanan konseling tidak efektif dilaksanakan karena tidak melalui tahapan konseling. Koanseling online bukan hanya alat bantu jaringan online untuk berkomunikasi anantara konselor dan klien/konseli, namun juga sangat membantu seseorang dari berbagai masalah yang dihadapi oleh klien/konseli melalui layanan yang diberikan seseorang yang profesional dalam bidang layanan konseling online.

##### 2) Dampak Positif dan Negatif dalam Penerapan Konseling Online

Berdasarkan teori dampak konseling online secara khusus sudah pasti memiliki dampak positif dan negatif. Adapun dampak positif yaitu konseling online merupakan salah satu harapan bagi klien yang masih cemas dan tidak perlu takut akan stikma orang sekitar karena konseling dilaksanakan melalui media telekomunikasi, memberikan konseling tidak terbatas tempat sehingga dapat menjangkau tempat-tempat diluar jangkauan asalkan terdapat fasilitas media telekomunikasi. Selanjutnya dampak negatifnya adalah ketidak mampuan konselor mengamati dan mengidentifikasi respon yang ditunjukkan klien seperti menangis berteriak, perubahan mimik wajah, gerak-gerik, dan intonasi nada suara. Hal ini dapat menimbulkan kesulitan bagi konselor untuk melaksanakan identifikasi dan evaluasi permasalahan konselor dan psikologis yang dialami oleh klien, (Ursula, 2021:62-73). Jadi dampak positif dan negative dalam proses konseling online tergantung dari kenyamanan oleh konselor dan konseli/klien dalam melakukan proses konseling. Dengan demikian informan sudah memahami dampak positif dan negatif konseling online. Namun dalam pelaksanaannya tidak efektif karena konselor memiliki kesibukan lainnya sehingga terkadang layanan konseling online tidak berjalan dengan maksimal.

##### 3) Efektivitas Konseling Online dalam Proses Konseling di Lembaga Gita sahabat



Teori mengatakan bahwa konseling online merupakan sebuah upaya untuk membantu seseorang agar dapat mencapai sesuatu seperti prestasi menggunakan kemampuan yang dimilikinya dengan maksimal, (Gunarsa, 2011:9). Memberikan kesempatan kepada klien untuk mengeksplorasi, menemukan dan menjelaskan cara hidup lebih memuaskan dan cerdas dalam menghadapi sesuatu, (Simanjuntak, 2019:19). Dilihat dari proses pelaksanaan konseling online lebih dominan mengatakan bahwa tidak efektif karena kesibukan konselor sehingga kurang pendampingan dan layanan konseling tidak maksimal, sehingga mereka lebih tertarik pada konseling secara tatap muka. Namun ada juga yang mengatakan efektif karena sangat menolong konseli dalam berbagai masalah yang dihadapi oleh konseli dan menjangkau yang berada diluar daerah. Jadi dapat disimpulkan bahwa hasil konseling online di lembaga Gita sahabat tidak efektif dalam proses konseling.

#### 4) Pemahaman tentang Konseling Online

Teori mengatakan konseling online adalah suatu proses pemberian bantuan yang dilakukan melalui wawancara oleh seorang ahli yang disebut konselor, kepada individu yang membutuhkan bantuan atau memiliki suatu masalah disebut konseli, yang berujung pada teratasinya masalah yang dihadapi konseli, (Ifdil &Ardi, 2013:15-22). Jadi konseling online bukan hanya alat bantu jaringan online untuk berkomunikasi antara Konselor dan Konseli/klien atau konseli melalui layanan yang diberikan seorang yang profesional dalam bidang layanan konseling online.

### 5. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan ditemukan bahwa Efektivitas Konseling Online dimasa Pandemi dan Implikasinya bagi Konseli adalah proses konseling online di Lembaga Gita Sahabat mempunyai dampak Positif dan Negatif baik itu dilakukan secara online maupun tatap muka. Konseling online bukan hal yang baru bagi orang diluar sana, tetapi menjadi hal baru di gereja Toraja

Program Lemabaga Gita Sahabat. Efektivitas konseling online dapat dilihat dari proses konselingnya yang diberikan secara online kepada semua konseli dan tentunya sangat menolong, dan masih bisa dilakukan dengan sistem online dimasa pandemi karena banyak konseli yang berada di luar daerah pelayanan Gita Sahabat yang membutuhkan pertolongan apabila dilakukan pertemuan secara langsung dan hanya dilakukan secara Online.

### DAFTAR PUSTAKA

- Abineno, J.L.Ch. "Pedoman Praktis Pelayanan Pastoral." Yogyakarta: ANDI, 2020.
- Budiatman, Mariana Harmadi and Adi Drama. "Pergeseran Perspektif Teologi Pengembalaan Dengan Layanan Virtual Pada Masa Pandemi Sekarang Dan Nanti" 3, no. 2 (2021): 6.
- Geldard, Kathryn dan David. 2. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008.
- Gulo, W. "Metodologi Penelitian." Jakarta: Gransindo, 2002.
- Gunarsa, Singgih D. "Konseling Dan Psikoterapi." Jakarta: Libri, 2011.
- Haryati, Asti. "Online Counseling Sebagai Alternatif Strategi Konselor Dalam Melaksanakan Pelayanan E- Counseling Di Era Industri 4 . 0" 2, no. 2 (2020): 27-38.
- Huberman, Marthew B. Miles & A. Michael. "Analisis Data Kualitatif." Jakarta: Ulpress, 2009.
- Ifdil, Ifdil, and Zadrian Ardi. "Konseling Online Sebagai Salah Satu Bentuk Pelayanan E-Konseling." *Jurnal Konseling dan Pendidikan* 1, no. 1 (2013): 15-22.
- Mangean, Astin. "Berdasarkan Observasi Awal." Gereja Toraja: Lembaga Gita sahabat, 2021.
- "Wawancara Awal." Gereja Toraja: Lembaga Gita sahabat, 2022.
- Matasak, Malni Pitri. "Wawancara Awal." Gereja Toraja: Lembaga Gita sahabat, 2022.
- Moleong, Lexy J. "Metode Penelitian Kualitatif." Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004.
- Nasional, Depertemen Pendidikan. "Kamus Besar

- Bahasa Indonesia Edisi Ketiga." Jakarta: Balai Pustaka, 2005.
- "Kamus Besar Bahasa Indosensia." Jakarta: Balai Pustaka, 2007.
- Nasution, S. "Metode Research." Bandung: Jermias, 1991.
- Nurihsa, Achmad Juntika. "Strategi Layanan Bimbingan Dan Konseling." Bandung: Refika Aditama, 2017.
- Patilima, Hamid. "Metode Penelitian Kualitatif." Bandung: Alfabeta, 2011.
- Sarmanu. "Dasar Metodologi Penelitian Kualitatif Dan Statistika." Surabaya: Airlangga University Press, 2017.
- Simanjuntak, Julianto. "Perlengkapan Seorang Konselor." Yayasan: Pelikan, 2019.
- Subsabda, Yakub B. "Konseling Pastoral." Jakarta: Gunung Mulia, 2014.
- Sugiyono. "Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif Dan R & D." Bandung: Alfabeta, 2009.
- "Metode Penelitian Pendidikan." Bandung: Alfabeta, 2009.
- Tohirin. "Bimbingan Dan Konseling: Di Sekolah Dan Madrasah (Berbasis Integritas)." Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2015.
- Tu'u, Tulus. "Dasar-Dasar Konseling Pastoral." Yogyakarta: ANDI, 2007.
- Dasar-Dasar Konseling Pastoral.* Yogyakarta: ANDI, 2007.
- Ursula, Putu Abda. "Mengenal Layanan Konseling." *Mengenal Layanan Konseling Online* 08, no. 3 (2021): 62-73.
- Yewangoe, Andreas A. 3. Jakarta: Bpk.Gunung Mulia, 2020.
- <https://m.c3sabda.org> .Alkitab Sebagai Dasar konseling, diakses pada tanggal 7 Maret 2021
- <http://walanghening.blogspot.com> Alkitab Sebagai Dasar Dari Konseling Patoral, diakses pada tanggal 7 Maret 2021