

Using Zoom Cloud Meeting as a Group Counseling Facility During the COVID-19 Pandemic

Ahmad Rifki Hardiansyah

Universitas Sebelas Maret
ahmadrifkihardiansyah@gmail.com

Article History

received 20/9/2021

revised 20/10/2021

accepted 20/11/2021

Abstract

The conditions of the COVID-19 Pandemic have forced counselors to make significant changes, this includes those who are unfamiliar with technology. Therefore we need a facility/media that can make it easier so that counselors can access it to carry out guidance and counseling services. One of the current tools that are quite popular in the world of education is the use of the Zoom Cloud Meeting application. This application is suitable to be applied in group settings, especially group counseling, considering that it can accommodate many people at once. The features it can also be used during the counseling process. By utilizing various existing features, group counseling with the Zoom Cloud Meeting application has the potential to have its own uniqueness and strengths that attract the attention and interest of many people. So that even after the pandemic conditions end, the use of such facilities will continue and develop.

Keywords: *change, zoom, potency*

Abstrak

Kondisi Pandemi COVID-19 memaksa konselor untuk melakukan perubahan secara signifikan, hal ini termasuk juga bagi yang awam terhadap teknologi. Oleh karena itu dibutuhkan sebuah sarana/media yang dapat memudahkan sehingga konselor dapat mengaksesnya untuk melaksanakan layanan bimbingan dan konseling. Salah satu sarana saat ini yang cukup populer dalam dunia pendidikan adalah penggunaan aplikasi *Zoom Cloud Meeting*. Aplikasi ini cocok untuk diterapkan dalam pengaturan kelompok, khususnya konseling kelompok, mengingat dapat menampung banyak orang sekaligus, Fitur-fitur di dalamnya dapat juga dimanfaatkan selama keberlangsungan konseling. Dengan pemanfaatan berbagai fitur yang ada, maka konseling kelompok dengan aplikasi *Zoom Cloud Meeting* berpotensi memiliki keunikan dan kelebihanannya sendiri yang menarik perhatian dan minat banyak orang. Sehingga bahkan setelah kondisi pandemi berakhir pemanfaatan sarana seperti ini akan terus berlanjut dan berkembang.

Kata kunci: *perubahan, zoom, potensi*



PENDAHULUAN

Kondisi pandemi berkepanjangan yang disebabkan oleh virus corona atau Covid-19 menjadi masalah baru yang memaksa terjadinya banyak perubahan terhadap berbagai sektor kehidupan di tahun 2020. Covid-19 merupakan virus yang menyerang sistem pernafasan manusia dengan penularan yang sangat cepat. Penularan dapat terjadi melalui udara yang terpapar batuk penderita, kontak fisik, dan dalam satu ruangan dengan penderita tanpa alat pelindung seperti masker (Dyla et al., 2020). Kekhawatiran terhadap penularan yang cenderung mudah dan cepat mengakibatkan perubahan yang cukup signifikan, salah satunya terhadap aktivitas yang melibatkan orang lain. Situasi tersebut memaksa masyarakat untuk menerapkan jaga jarak dengan orang lain, hingga kemudian aktivitas seperti halnya Pendidikan terpaksa dilakukan secara daring untuk seluruh jenjangnya. Hal ini tentunya cukup serius berdampak terhadap kondisi siswa yang harus cepat beradaptasi terhadap situasi perubahan (Edmawati, 2020).

Dampak pandemi terhadap pendidikan membawa kebijakan baru di Indonesia untuk melaksanakan segala bentuk kegiatan belajar mengajar di rumah, sehingga hal ini dianggap sebagai gangguan yang cukup besar (Syah, 2020). Kebijakan ini berlaku juga untuk kegiatan layanan bimbingan dan konseling di sekolah. Konselor sebagai pelaksana layanan diharuskan memiliki kompetensi mengoperasikan berbagai jenis teknologi yang menunjang pelayanan online. Penguasaan secara instan tidak mudah untuk dilakukan oleh setiap orang, termasuk juga konselor. Akhirnya juga tidak jarang ditemukan bahwa konselor meminta bantuan kepada operator sekolah untuk membantu menyelesaikan permasalahan teknologi guna melaksanakan layanan jarak jauh (Mahon, 2020). Keperluan sebuah teknologi yang mudah digunakan setiap orang menjadi solusi yang *urgent* selama masa pandemi Covid-19.

Pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling dalam *setting* online sebenarnya bukan menjadi isu yang baru. American Counseling Association dalam kode etik halaman 17 (2014) telah mengemukakan bahwa pelayanan konseling tidak lagi dibatasi melalui pertemuan langsung (Kelly Anne Kozlowski & Holmes, 2017). Berdasarkan pernyataan tersebut konselor dapat melakukan pelayanan konseling melalui jaringan/online dengan mempertimbangkan berbagai kebutuhan konseli. Tetapi dalam situasi pandemi Covid-19 saat ini layanan tidak secara bertahap dilakukan dengan online, melainkan secara terpaksa pelaksanaan konseling harus dilakukan online. Akhirnya konselor dipaksa untuk memiliki kompetensi penunjang, khususnya penguasaan teknologi guna melaksanakan layanan online. Dalam situasi yang sedang terus berlangsung ini, pelaksanaan layanan konseling secara online banyak memilih videoconference sebagai pengganti pertemuan tatap muka. Videoconference merupakan media yang memiliki daya tarik tinggi. Hal ini ditunjukkan melalui berbagai penelitian. Beberapa temuan dalam penelitian terhadap pelaksanaan layanan secara online yang menggunakan videoconference menemukan bahwa konseli merasa puas terhadap layanan konseling tersebut (Matsumoto et al., 2018). Adapun temuan tambahan oleh Haberstroh & Moyer (2012) bahwa konseling yang dilakukan secara online dapat mengurangi rasa kesepian individu selama menjalani isolasi di rumah (Kit et al., 2014). Khususnya terhadap konseling yang dilakukan secara berkelompok. Konseli dalam kelompok dapat mengekspresikan dirinya secara sehat dan dapat saling bertukar pikiran dengan konseli lain. Dalam konteks ini videoconference cukup tepat apabila penggunaannya menggunakan pendekatan layanan konseling kelompok.

Memfaatkan videoconference sebagai sarana untuk melaksanakan konseling kelompok merupakan cara yang efektif di masa pandemi covid-19. Beberapa platform videoconference yang dapat digunakan antara lain seperti Zoom Cloud Meeting, Google Meeting, cisco webex meeting, google hangouts mee, skype, atau bahkan video call via whatsapp (Edmawati, 2020). Dari daftar tersebut salah satu platform

yang populer dan memiliki rating tinggi adalah zoom cloud meeting. Setidaknya berdasarkan data dalam website zoom hingga saat ini zoom cloud meeting telah diunduh sebanyak lebih dari 1 milyar di seluruh dunia. Hal ini tidak terlepas dari kemudahan dan berbagai fitur di dalamnya. Akses yang gratis dan kemudahan pengguna untuk berkomunikasi dengan banyak orang sekaligus dalam satu ruangan virtual hanya dengan sekali klik menjadi poin lebih terhadap aplikasi ini. Bahkan terhadap orang yang masih awam pun cukup mudah menguasainya secara instan. Pengguna yang belum memahami cara penggunaannya dapat melihatnya melalui panduan di website. Oleh karena itu penulis menganggap bahwa Zoom Cloud Meeting patut dicoba sebagai sarana untuk melaksanakan konseling kelompok di masa pandemi Covid-19.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Konseling Kelompok Online

Corey (2010) mendefinisikan konseling kelompok sebagai strategi layanan yang berfokus pada penyelesaian masalah melalui proses komunikasi antara dua orang atau lebih (interpersonal) dengan menekankan pikiran, perasaan, dan perilaku sadar. Proses komunikasi yang terjadi antara beberapa orang untuk menyelesaikan masalah merupakan keunikan dalam layanan ini. Hal ini juga biasa disebut sebagai dinamika konseling kelompok. Proses interpersonal konseling kelompok pada dasarnya memang bertujuan untuk membantu menyelesaikan berbagai permasalahan sulit yang dialami konseli, termasuk diantaranya adalah masalah akademik, pribadi-sosial, karier (Kelly A. Kozlowski & Holmes, 2014). Berdasarkan definisi-definisi tersebut, artinya diperlukan partisipasi aktif antar anggota untuk membangun dinamika yang membantu penyelesaian masalah. Bentuk konseling yang dilakukan secara online memungkinkan seseorang untuk berpartisipasi dan berinteraksi dari berbagai lokasi (Roth et al., 2020). Hal ini menjadi memudahkan bagi konseli untuk lebih fleksibel memilih tempat dan ketika mereka mendadak membutuhkan layanan konseling kelompok.

Pembentukan kelompok online dalam konseling juga berdampak cukup baik terhadap psikis yang dialami oleh individu. Konseli yang terlibat di dalamnya dapat secara aktif mengekspresikan diri dengan orang lain, dimana hal ini terkendala oleh situasi pandemi yang memberikan rasa kekhawatiran ketika harus berinteraksi dengan orang lain. Selain itu juga pelaksanaan layanan konseling kelompok secara online dapat lebih menghemat waktu dan biaya (Bentley et al., 2020). Namun diluar itu pelaksanaan konseling kelompok yang dilakukan, baik secara tatap muka langsung, maupun secara online pasti tidak akan lepas dari kemungkinan-kemungkinan untuk timbul masalah. Adapun berdasarkan berbagai penelitian misalnya dalam pertemuan tatap muka untuk membangun sebuah dinamika dapat dengan mudah dilakukan oleh konselor. Hal ini karena konselor dapat secara langsung memberikan perhatiannya kepada setiap konseli. Berbeda dengan konseling konseling yang dilakukan secara online, dengan pertemuan virtual konselor mungkin kesulitan untuk dapat mengkondisikan konseli. Seperti yang dilaporkan dalam penelitian Luke & Kiweewa menemukan bahwa partisipasi aktif konseli cenderung menurun akibat pertemuan virtual (Kelly A. Kozlowski & Holmes, 2014). Adapun juga kendala lain terkait adanya konseli yang tiba-tiba keluar forum karena konektivitas yang kurang baik atau gangguan dari luar seperti kebisingan yang dapat menghambat terjadinya dinamika kelompok (Campo et al., 2017). Oleh karena itu untuk meminimalisir berbagai kemungkinan masalah yang mungkin muncul, konselor harus memiliki kesiapan dan perencanaan strategi yang matang untuk melaksanakan konseling kelompok secara online.

Zoom Cloud Meeting sebagai Sarana Konseling Kelompok selama Pandemi Covid-19

Zoom merupakan aplikasi yang dibuat oleh Eric Yuan pada Januari 2013 dengan akses yang cukup banyak, yaitu diantaranya dapat diakses melalui Windows, Android, Linux, Mac OS, dan IOS (Mujahidin et al., 2020). Artinya aplikasi dapat dengan mudah diakses oleh siapapun hanya dengan syarat memiliki sistem komputer dan HP seperti itu. Karena pada umumnya masyarakat memakai sistem seperti yang telah disebutkan sebelumnya Kemudahan dalam mengakses bukan sebuah kendala lagi bagi individu. Akses yang mudah terhadap penggunaannya, artinya siapapun dapat mengakses tanpa diperlukan sebuah keterampilan khusus di bidang teknologi. Adapun konselor hanya tinggal melakukan instalasi terhadap aplikasi zoom cloud meeting. Dan apabila dalam instalasi calon pengguna masih sangat awam, maka dapat meminta bantuan orang lain, karena instalasi aplikasi ini masih tergolong sebagai pengetahuan dasar yang mudah dipahami dan umum bagi masyarakat. Dalam situasi pandemi saat ini penggunaan terhadap zoom menjadi cukup populer (Mujahidin et al., 2020). Aplikasi ini memiliki berbagai fitur menarik yang dapat dimanfaatkan untuk menunjang pelaksanaan konseling kelompok

Tahapan-tahapan Konseling Kelompok dengan Zoom Cloud Meeting

Tahapan-tahapan dalam konseling kelompok dapat dilaksanakan seperti pada umumnya. Namun dalam situasi pandemi Covid-19 semua layanan dituntut untuk dilaksanakan secara online. Menurut Wibowo dkk (2019) konseling kelompok yang dilaksanakan secara online memiliki tiga tahapan, yaitu tahap persiapan, tahap proses layanan, dan pasca layanan (Putri, 2020). Berdasarkan Wibowo dkk (2019) layanan konseling kelompok yang diberikan melalui videoconference, khususnya Zoom Cloud Meeting adapun tahapan-tahapannya sebagai berikut.

1. Tahap Persiapan

Persiapan yang dimaksud dalam tahap ini adalah konselor menyiapkan segala bentuk perangkat dan media penunjang layanan konseling kelompok secara online. Mulai dari menyiapkan perangkat kerasnya laptop, aplikasi zoom, media konseling, dan segala sesuatu yang akan digunakan dalam konseling. Selain itu dalam tahap ini tidak hanya dibatasi terhadap kesiapan perangkat dan media, melainkan juga keterampilan konseling yang akan ditampilkan. Kemudian juga berkaitan dengan kesiapan konselor secara psikis dan mental. Kemudian terakhir juga harus diketahui siapa yang menjadi sasaran layanan dan bagaimana pembentukannya hingga menjadi kelompok yang siap mengikuti konseling.

2. Tahap proses layanan

Proses layanan mencakup segala bentuk aktivitas atau kegiatan yang dilakukan selama konseling kelompok. Mulai dari setelah konselor membagikan link Zoom kepada konseli, kemudian menjalin hubungan dengan konseli, mengaplikasikan pendekatan sesuai permasalahan konseli, dan menampilkan teknik yang dibutuhkan. Dalam tahap ini tidak berbeda jauh dengan pertemuan tatap muka, konselor hanya perlu menyesuaikan setiap pendekatan dengan pelaksanaan. Konselor juga dapat memanfaatkan berbagai fitur yang terdapat dalam Zoom, seperti fitur *raise hand* ketika konseli ingin berpendapat, kemudian breakout room jika dibutuhkan pendekatan yang lebih intensif, atau berbagai emoticon yang memberikan dukungan kepada konseli dan sekaligus mencairkan suasana ketika situasi terlalu tegang.

3. Tahap Pasca Layanan

Seperti arti pada umumnya, pasca layanan artinya konselor memberikan layanan/sesi tambahan apabila dirasa di pertemuan pertama masih kurang. Konselor juga dapat memastikan kemajuan konseli dalam melaksanakan tugas-

tugas penyelesaian masalahnya. Penggunaan Zoom Cloud Meeting memudahkan konselor untuk menentukan jadwal berikutnya bersama-sama.

Hal-hal yang dapat Diperhatikan terkait Layanan Konseling Kelompok dengan Zoom Cloud Meeting

Layanan konseling kelompok dengan Zoom Cloud Meeting tentunya tidak akan terlepas dari berbagai masalah dan kekhawatiran. Namun hal ini dapat diminimalisir oleh konselor dengan persiapan dan perencanaan yang matang dalam memanfaatkan sarana Zoom. Adapun berbagai upaya yang dapat dilakukan oleh konselor dengan memperhatikan berbagai perihal (Chang et al., 2016). Berdasarkan pendapat Chang dkk (2016) terdapat beberapa hal yang dapat diperhatikan oleh konselor terkait pemberian layanan konseling kelompok dengan Zoom Cloud Meeting.

1. Menciptakan suasana yang kondusif untuk kohesi kelompok Konselor. Hal ini terkait dengan hambatan-hambatan yang mungkin muncul dan dapat diprediksi, misalkan audio konseli yang terus terbuka dan mengganggu, kualitas audio yang kurang baik, dan koneksi yang buruk. Konselor dapat melakukan tindakan-tindakan pencegahan dengan fitur-fitur zoom, seperti mute otomatis, *checking audio*, dan memperhatikan icon kekuatan sinyal sehingga dapat dicegah dengan offcam apabila sinyal tidak stabil.
2. Secara langsung memanfaatkan fitur-fitur pada dinamika kelompok. Berbagai fitur dapat digunakan oleh konselor untuk mendukung pelaksanaan konseling, seperti dukungan dengan emoticon, fitur raise hand apabila ingin berpendapat, share screen, dan masih banyak lainnya
3. Ketahui dan diskusikan pertimbangan khusus untuk kerahasiaan dan keamanan. Kerahasiaan dan keamanan ini mungkin akan sulit diyakinkan dan ditekankan apabila dalam pelaksanaan online. Oleh sebab itu konselor mungkin dapat secara private mengirim pesan kepada konseli melalui Zoom untuk meyakinkannya.
4. Kembangkan metode pengumpulan data jarak jauh. Aplikasi Zoom mudah digunakan untuk pengumpulan data, apabila itu bersifat pribadi maka dapat dikirim secara personal melalui fitur chat private antara konseli dan konselor. Tetapi apabila bersifat terbuka maka dapat disampaikan secara langsung untuk menciptakan dinamika kelompok.

SIMPULAN

Masa pandemi Covid-19 belum memiliki kepastian kapan akan berakhir. Di samping itu penyebaran dan penularan semakin melonjak. Hal ini berdampak terhadap berbagai sektor kehidupan manusia, termasuk pendidikan. Tidak terlepas dari itu bimbingan dan konseling juga ikut terdampak yang mengakibatkan seluruh layanan terpaksa harus dilaksanakan secara online. Situasi ini memaksa konselor melakukan perubahan cepat dan dituntut memiliki kompetensi di bidang teknologi. Oleh karena itu dibutuhkan saat ini teknologi yang memudahkan bagi konselor bahkan bagi yang awam sekalipun untuk dapat melaksanakan layanan secara online. Penulis memiliki gagasan terkait pemanfaatan teknologi yang sudah ada sebagai sarana penunjang. Salah satu yang dapat mudah diakses oleh banyak orang adalah aplikasi Zoom Cloud Meeting. Aplikasi ini memberikan berbagai kemudahan untuk penggunaannya dan menawarkan berbagai fitur yang menarik. Dengan ruangan yang dapat diakses oleh banyak orang sekaligus menjadikan Zoom tepat digunakan untuk layanan konseling kelompok secara online. Berdasarkan hasil kajian Zoom Cloud Meeting memiliki potensi yang cukup besar untuk dimanfaatkan khususnya terhadap layanan konseling kelompok. Penulis berharap pemanfaatan teknologi seperti ini dapat terus berlanjut dan berkembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Bentley, B., O'Connor, M., Williams, A., & Breen, L. J. (2020). *Dignity therapy online: Piloting an online psychosocial intervention for people with terminal illness*. *Digital Health*. <https://doi.org/10.1177/2055207620958527>
- Chang, J. E., Sequeira, A., McCord, C. E., & Garney, W. R. (2016). *Videoconference Grief Group Counseling in Rural Texas: Outcomes, Challenges, and Lessons Learned*. *Journal for Specialists in Group Work*. <https://doi.org/10.1080/01933922.2016.1146376>
- Dyla, D. F. N., Afni, A., & Rahmi, A. R. (2020). *Psychological Well Being Mahasiswa Dalam Menjalani Kuliah Daring Untuk Mencegah Penyebaran Virus Corona*. *Al Irsyad: Jurnal Bimbingan*
- Edmawati, M. D. (2020). Strategi Konseling Kelompok dengan Teknik CBT Berbasis Daring untuk Meningkatkan *Psychological Well Being* Siswa di Tengah Pandemi Covid-19. *Prosiding Seminar Bimbingan Dan Konseling*.
- Kit, P. L., Wong, S. S., D'Rozario, V., & Teo, C. T. (2014). Exploratory Findings on Novice Group Counselors' Initial Co-facilitating Experiences in In-Class Support Groups With Adjunct Online Support Groups. *Journal for Specialists in Group Work*. <https://doi.org/10.1080/01933922.2014.954737>
- Kozlowski, Kelly A., & Holmes, C. M. (2014). Experiences in Online Process Groups: A Qualitative Study. *Journal for Specialists in Group Work*. <https://doi.org/10.1080/01933922.2014.948235>
- Kozlowski, Kelly Anne, & Holmes, C. M. (2017). *Teaching Online Group Counseling Skills in an On-Campus Group Counseling Course*. *The Journal of Counselor Preparation and Supervision*. <https://doi.org/10.7729/91.1157>
- Mahon, S. M. (2020). *Telegenetics remote counseling during the covid-19 pandemic*. *Clinical Journal of Oncology Nursing*. <https://doi.org/10.1188/20.CJON.244-248>
- Matsumoto, K., Sutoh, C., Asano, K., Seki, Y., Urao, Y., Yokoo, M., Takanashi, R., Yoshida, T., Tanaka, M., Noguchi, R., Nagata, S., Oshiro, K., Numata, N., Hirose, M., Yoshimura, K., Nagai, K., Sato, Y., Kishimoto, T., Nakagawa, A., & Shimizu, E. (2018). *Internet-based cognitive behavioral therapy with real-time therapist support via videoconference for patients with obsessive-compulsive disorder, panic disorder, and social anxiety disorder: Pilot single-arm trial*. *Journal of Medical Internet Research*. <https://doi.org/10.2196/12091>
- Mujahidin, E., Bahrudin, E., & Hartono, R. (2020). *The Role of Meeting Applications in Improving Student Productivity and Health Management amid Corona Virus Pandemic*. *Yakugaku Zasshi*. <https://doi.org/10.13189/ujer.2020.080921>
- Putri, V. D. (2020). Layanan Bimbingan dan Konseling Daring Selama Masa Pandemi COVID-19. *Jurnal Bimbingan Konseling Pendidikan Islam*.
- Roth, J. J., Pierce, M., & Brewer, S. (2020). Performance and Satisfaction of Resident and Distance Students in Videoconference Courses. *Journal of Criminal Justice Education*. <https://doi.org/10.1080/10511253.2020.1726423>
- Syah, R. H. (2020). Dampak Covid-19 pada Pendidikan di Indonesia: Sekolah, Keterampilan, dan Proses Pembelajaran. *SALAM: Jurnal Sosial Dan Budaya Syar-I*. <https://doi.org/10.15408/sjsbs.v7i5.15314>
- Corey, M.S., Gerald C., Cindy C. 2010. *Groups: Process and Practice*. Belmont, CA: Thomson Brooks/Cole.