

The Influence of Basic Communication Counseling Skills on the Success of Cybercounseling

Intannia Indah Prabowo, Lis Mona Inas Agesti, Shinta Kharisma

Universitas Sebelas Maret
intannia1607@student.uns.ac.id

Article History

received 20/9/2021

revised 20/10/2021

accepted 20/11/2021

Abstract

Cybercounseling is a professional counseling practice that occurs when counselee and counselor are separate and make use of communication media in the form of: synchronous and asynchronous. One of the factors for the effectiveness of counseling is the basic counseling communication skills (KDKK) possessed by the counselor. KDKK is a basic skill that a counselor must have to effectively communicate interpersonal in counseling. This study aims to determine how much influence the KDKK has on the success of cybercounseling using a survey method. The subjects in this study were counseling teachers in the Surakarta area. The data analysis test in this survey used simple linear regression analysis statistical techniques. Based on the analysis results obtained a significance value of 0.021 and a correlation coefficient (R) of 0.630. Also obtained the R Square value of 0.397, which means that the variable KDKK (X) has an influence on cyber counseling (Y) by 39.7% and the remaining 60.3% is caused by other factors. So it can be concluded that KDKK has an influence on cybercounseling.

Keywords: *cybercounseling, basic communication skills for counseling, simple linear regression analysis*

Abstrak

*Cybercounseling merupakan praktik konseling profesional yang terjadi ketika konseli dan konselor berada secara terpisah dan memanfaatkan media komunikasi baik berupa: sinkronos dan asinkronos. Salah satu faktor keefektifan konseling adalah Keterampilan Dasar Komunikasi Konseling (KDKK) yang dimiliki oleh konselor. KDKK merupakan suatu keterampilan keterampilan dasar yang harus dimiliki konselor untuk melakukan komunikasi interpersonal secara efektif dalam konseling. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh KDKK terhadap keberhasilan *cybercounseling* dengan menggunakan metode survei. Subjek dalam penelitian ini adalah guru BK di wilayah Surakarta. Uji analisis data dalam survei ini menggunakan teknik statistik analisis regresi linear sederhana. Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,021 dan koefisien korelasi (R) 0,630. Diperoleh pula nilai R Square sebesar 0,397 yang berarti bahwa variabel KDKK (X) memiliki pengaruh terhadap *cybercounseling* (Y) sebesar 39,7% dan 60,3% sisanya disebabkan oleh faktor lainnya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa KDKK memiliki pengaruh terhadap *cybercounseling*.*

Kata Kunci: *cybercounseling, keterampilan dasar komunikasi konseling, analisis regresi linear sederhana*



PENDAHULUAN

Konseling merupakan salah satu bentuk hubungan yang bersifat membantu. Shetzer dan Stone (Aminah, 2018) mendefinisikan konseling sebagai proses interaksi yang difasilitasi dengan pemahaman diri dan lingkungan untuk mencapai tujuan dan nilai-nilai pada perilaku di masa yang akan datang. Hubungan tatap muka yang bersifat rahasia, penuh dengan sikap penerimaan dan pemberian kesempatan dari konselor kepada klien, konselor menggunakan pengetahuan dan keterampilannya untuk membantu klien mengatasi masalah (ASCA dalam Neukrug, 2012).

Kondisi pandemi COVID-19 memaksa peralihan konseling tatap muka menjadi konseling daring (dalam jaringan) atau dalam istilah bimbingan dan konseling disebut *cybercounseling*. Terlebih lagi dengan adanya Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dari pemerintah membuat kebutuhan konseling secara daring menjadi bertambah besar. Hal ini tentunya menjadi solusi saat permasalahan psikologis memerlukan penyelesaian dengan segera. Dalam kondisi seperti ini, memungkinkan terjadinya komunikasi antara dua pihak bisa lebih cepat, lebih efisien dan lebih nyaman. Oleh karena itu, dapat dipahami bahwa *cybercounseling* merupakan proses berinteraksi dengan konselor secara online secara berkelanjutan melalui percakapan dari waktu ke waktu.

Cybercounseling merupakan praktik konseling profesional yang terjadi ketika konseli dan konselor berada secara terpisah dan memanfaatkan media elektronik untuk berkomunikasi melalui internet yang mencakup web, email, *chat*, *video conference*, dan istilah lainnya yang relevan (Petrus & Sudibyo, 2017). Selaras dengan pendapat tersebut, Haberstroh (2011) menjelaskan bahwa *cybercounseling* adalah proses konseling yang dilakukan oleh konselor kepada klien dengan cara berkomunikasi melalui streaming video dan audio. Fields (2011) menyebutkan bahwa *cybercounseling* adalah layanan terapi yang relatif baru. Konseling dikembangkan dengan menggunakan teknologi komunikasi dari yang paling sederhana dengan telepon *pc-to-pc* sampai dengan penggunaan *webcam* (menggunakan komputer dan internet).

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa *cybercounseling* merupakan praktik konseling profesional yang terjadi ketika konseli dan konselor berada secara terpisah dan memanfaatkan media komunikasi baik berupa: sinkronos (menggunakan komputer, atau smartphone yang terkoneksi dengan internet di mana waktunya nyata dengan kata lain kedua belah pihak dalam keadaan online/ serempak) seperti *skype*, *whatsapp video call*, *zoom*, *webex*, *google meet*, telepon, dll. dan asinkronos (komunikasi yang juga menggunakan komputer atau smartphone namun dalam waktu yang tidak serempak atau dilakukan secara tertunda) seperti *sms*, *whatsapp*, email, FB, *line*, dll.

Keefektifan konseling, termasuk *cybercounseling* sebagian besar ditentukan oleh kualitas hubungan antara konselor dengan klien (Nurihsan, 2010). Kebermaknaan sebuah hubungan dalam konseling berdasarkan sejauh mana hubungan tersebut dapat membantu menyelesaikan permasalahan. Hubungan yang terbangun pada awal sesi konseling menjadi modal awal konselor untuk membangun kepercayaan, keterbukaan, dan kenyamanan dengan konseli sehingga konseli dapat mengungkapkan permasalahan yang dialami dan dapat memudahkan proses konseling selanjutnya. Katharyn & David

(2011) menyatakan bahwa seorang konselor memerlukan Keterampilan Dasar Komunikasi Konseling (KDKK) untuk dapat memberikan layanan yang maksimal.

Mulawarman (2017: 23) berpendapat bahwa KDKK merupakan keterampilan konselor dalam menangkap atau merespon pernyataan klien dan mengkomunikasikannya kembali kepada klien. Secara umum respon-respon tersebut dapat dikelompokkan ke dalam berbagai teknik dasar komunikasi konseling, yaitu teknik *attending, opening, acceptance, paraphrasing, restatement, reflection of feeling, clarification, structuring, lead, silence, reassurance, rejection, advice, confrontation, interpretation, summary dan termination*. Lebih lanjut, Bayliss (2001) menjelaskan bahwa KDKK adalah kemampuan yang mencakup: (1) perhatian (*attending*) (termasuk penyiapan diri dan tempat/seting, serta penggunaan komunikasi non-verbal); (2) mengamati; (3) mendengarkan dan; (4) merespons (termasuk penggunaan pertanyaan yang tepat, parafrase, refleksi dan meringkas). Sementara itu, Hough (2010) menyatakan keterampilan dasar sebagai alat untuk melakukan komunikasi interpersonal secara efektif dengan konseli. Termasuk di dalamnya perhatian dan mendengarkan, parafrase, meringkas, mengajukan pertanyaan, mendorong konseli untuk lebih spesifik, mencerminkan perasaan, menjelaskan pikiran, fokus dan menawarkan bentuk-bentuk tantangan bila diperlukan.

Berdasarkan pendapat-pendapat tersebut definisi konseptual dari *Cybercounseling* merupakan praktik konseling profesional yang terjadi ketika konseli dan konselor berada secara terpisah dan memanfaatkan media komunikasi baik berupa: sinkronos (menggunakan komputer, atau smartphone yang terkoneksi dengan internet dimana waktunya nyata dengan kata lain kedua belah pihak dalam keadaan online/ serempak) seperti *skype, whatsapp video call, zoom, webex, google meet*, telepon, dll. dan asinkronos (komunikasi yang juga menggunakan komputer atau smartphone namun dalam waktu yang tidak serempak atau dilakukan secara tertunda) seperti *sms, whatsapp, email, FB, line*, dll.

Namun sayangnya, fenomena yang terjadi di lapangan menunjukkan bahwa konselor masih belum sepenuhnya menggunakan KDKK dalam layanan konseling individual. Hal tersebut senada dengan hasil penelitian Kusmaryani (2010) tentang penguasaan keterampilan konseling guru pendamping (koselor) sekolah di Yogyakarta yang menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan konseling selama ini hanya sebagian konselor (47%) yang telah menggunakan keterampilan konseling secara optimal, sebagian konselor (53%) belum dapat menggunakan keterampilan konseling secara optimal. Kusmaryani (2010) menyebutkan beberapa faktor penghambat dalam menggunakan keterampilan konseling antara lain: (1) waktu yang sempit, (2) pengalaman yang kurang, (3) belum menguasai dengan optimal, (4) kurangnya pemahaman tentang keterampilan konseling, (5) tidak dapat berempati-masuk dengan perasaan konseli, dan (6) suasana yang tidak memungkinkan, (7) faktor lingkungan (ruang konseling tidak memadai), (8) banyaknya hal dari konseli yang perlu diungkap dan (9) kurangnya pemahaman dan pelatihan.

Berdasarkan pemaparan di atas, peneliti ingin melakukan penelitian mengenai pengaruh KDKK terhadap keberhasilan *cybercounseling* dengan menggunakan metode survei. Survei ini penting dilakukan sebagai dasar evaluasi bagi subjek penelitian (Singarimbun dan Effendi, 1989). Dalam hal ini, subjek yang dimaksud merupakan guru BK (Bimbingan dan Konseling) di wilayah Surakarta. Dari hasil survei, akan ditemukan seberapa besar pengaruh KDKK terhadap keberhasilan *cybercounseling*.

METODE

Metode dalam penelitian ini menggunakan survei. Survei merupakan penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuisioner sebagai alat pengumpulan data pokok (Singarimbun & Efendi, 1989: 3). Survei ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh KDKK terhadap keberhasilan *cybercounseling*.

Data yang dikumpulkan adalah data tentang KDKK dan penerapan *cybercounseling* dengan teknik pengumpulan data berupa angket. Menurut Noor (2011), teknik pengumpulan data adalah suatu cara untuk menjawab perumusan masalah dalam penelitian Sementara sumber data diperoleh dari guru BK jenjang SMA di wilayah Surakarta. Item yang digunakan untuk mengungkap data yaitu item *favourable* dan *unfavourable* menggunakan model skala *Likert*, yang menyediakan empat pilihan jawaban dengan penilaian sebagai berikut:

Tabel 1. Penilaian Likert

Kategori Jawaban	Nilai / Skor Item Favourable	Nilai / Skor Item Unfavourable
Sangat Sesuai	4	1
Sesuai	3	2
Tidak Sesuai	2	3
Sangat Tidak Sesuai	1	4

Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik. Statistik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu statistik inferensial. Statistik inferensial merupakan teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi (Sugiyono, 2015: 207). Statistik ini cocok digunakan dalam penelitian karena sampel diambil dari populasi yang jelas dan teknik pengambilan sampelnya dilakukan secara random.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. HASIL

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Berdasarkan uji validitas menggunakan *pearson correlation* dengan taraf signifikansi 0,05 menunjukkan bahwa dari 62 item terdapat 37 item yang valid. Selanjutnya, 37 item yang valid tersebut diuji reliabilitasnya menggunakan *Cronbach's Alpha* yang menghasilkan nilai 0,868 sehingga masuk kategori reliabel.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linier sederhana merupakan teknik statistik untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Adapun tujuan ini adalah untuk melihat pengaruh KDKK (X) terhadap *Cybercounseling* (Y). Hasil analisis regresi linear sederhana untuk membuktikan pengaruh KDKK (X) terhadap *Cybercounseling* (Y) dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 2. Anova

ANOVA ^b					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	200.982	1	200.982	7.248	.021 ^a
Residual	305.018	11	27.729		
Total	506.000	12			

Pengambilan keputusan dalam uji regresi linier sederhana dapat mengacu pada dua hal, yakni membandingkan nilai signifikansi dengan nilai probabilitas 0,05 melalui kriteria:

- Jika nilai signifikansi < 0,05% artinya variabel X berpengaruh terhadap variabel Y.
- Jika nilai signifikansi > 0,05% artinya variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y.

Pada Tabel 2 diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,021. Dengan demikian nilai signifikansi < 0,05 yang berarti bahwa variabel KDKK (X) memiliki pengaruh terhadap *Cybercounseling* (Y).

Tabel 3. Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.630 ^a	.397	.342	5.266

Pada Tabel 3 diperoleh nilai koefisien korelasi antara variabel KDKK (CX) dengan *Cybercounseling* (Y) sebesar 0,630 yang menunjukkan hubungan yang kuat. Diperoleh pula nilai R Square sebesar 0,397 yang berarti bahwa variabel KDKK (X) memiliki pengaruh terhadap *cybercounseling* (Y) sebesar 39,7% dan 60,3% sisanya disebabkan oleh faktor lainnya.

2. PEMBAHASAN

Setelah melakukan analisis data, maka langkah selanjutnya yaitu membahas hasil data yang telah diperoleh tentang pengaruh KDKK terhadap *cybercounseling*. Pengujian terhadap hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh KDKK terhadap *cybercounseling* terbukti. Hal ini bisa dilihat dari hasil output SPSS 17 dengan analisis regresi terhadap variabel yang menunjukkan koefisien korelasi (R) 0,630. Hasil penelitian ini menunjukkan KDKK berpengaruh terhadap *cybercounseling*, sehingga dapat disimpulkan bahwa KDKK memiliki pengaruh terhadap *cybercounseling*.

Sejalan dengan hasil penelitian di atas, berdasarkan penelitian terdahulu dan temuan di lapangan yang mempengaruhi keberhasilan *cybercounseling* di antaranya yaitu sebagai berikut:

a. Kode etik dalam penggunaan *cybercounseling*

Berdasarkan hasil survey Shaw and Shaw (dalam John McLeod, 2009: 553) mengenai permasalahan kode etik pelayanan *cybercounseling* bahwa pada tahun 2002 terdapat 88 website konseling, yang hanya 88% diantaranya mencantumkan nama lengkap konselor dengan 75% konselor yang telah berkualifikasi, kemudian 49% menggunakan prosedur penilaian dan hanya 27% menggunakan software pengaman yang telah terenkripsi, hal ini merupakan peringatan bagi konselor yang bergerak dalam ranah *cybercounseling*.

b. Kompetensi penguasaan teknologi oleh Konselor

Kompetensi konselor dalam menggunakan teknologi di dalam terapi terus berkembang. Kompetensi ini meliputi keahlian yang seharusnya dikuasai, misalnya dapat menggunakan program pengolah kata, peralatan audio- visual, e-mail, internet, listservs, dan database CD-ROM. Video streaming dan konektivitas nirkabel merupakan dua teknologi mutakhir yang akan mempengaruhi kerja konselor di masa depan (Gladding, 2012: 28).

c. Kompetensi penguasaan teknologi oleh Konseli

Berdasarkan hasil analisis Alat Ungkap Masalah (AUM) yang disebarkan kepada 60 orang kalangan anak muda usia 19 – 23 tahun di Jakarta Barat dan Jakarta Selatan pada saat Program Sosialisasi Konseling Online pada bulan November 2019, lembar jawaban mengenai konseling online menunjukkan bahwa 70% masih belum memahami terkait aplikasi yang menawarkan konseling online (Mansyur, dkk, 2019).

d. Kualitas konselor

Konselor adalah pihak yang paling memahami akan dibawa ke mana arah konseling dan mengetahui sejauh mana tingkat keberhasilan konseling. Untuk itulah, seorang konselor harus memenuhi karakteristik khusus yang harus dipenuhi untuk menangani konseli agar proses konseling berjalan dengan baik dan sesuai dengan action limits yang telah ada dalam struktur (Gladding dalam Lubis, 2011).

e. Kualitas konseli

Kualitas konseli adalah karakteristik konseli dan kesiapannya dalam menghadapi proses konseling. Aspek-aspek kepribadian konseli yang terdiri dari sikap, emosi, motivasi, harapan, dan kecemasan akan terungkap saat konseli menjalani proses konseling (Gladding dalam Lubis, 2011).

f. Ketersediaan alat komunikasi

Berdasarkan hasil pengisian angket terbuka oleh guru BK di wilayah Surakarta, ditemukan bahwa salah faktor yang mempengaruhi keberhasilan *cybercounseling*

yaitu ketersediaan alat komunikasi di mana masih ada beberapa siswa yang belum memiliki alat komunikasi pribadi.

g. Jangkauan jaringan komunikasi

Berdasarkan hasil pengisian angket terbuka oleh guru BK di wilayah Surakarta, ditemukan bahwa salah faktor yang mempengaruhi keberhasilan *cybercounseling* yaitu jangkauan jaringan komunikasi pada siswa di beberapa sekolah sehingga hal tersebut menghambat pelaksanaan proses *cybercounseling*. Oleh karena itu, guru BK mencari alternatif pengganti pelaksanaan *cybercounseling* dengan melakukan *home visit*.

SIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh KDKK terhadap *cybercounseling*. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dengan penjelasan hasil penelitian yang telah ditunjukkan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan yaitu: hasil penelitian ini menunjukkan KDKK berpengaruh terhadap *cybercounseling*. Diperoleh nilai R Square sebesar 0,397 yang berarti bahwa variabel KDKK (X) memiliki pengaruh terhadap *cybercounseling* (Y) sebesar 39,7% dan 60,3% sisanya disebabkan oleh faktor lainnya, diantaranya: (a) Kode etik dalam penggunaan *cybercounseling*; (b) Kompetensi penguasaan teknologi oleh Konselor; (c) Kompetensi penguasaan teknologi oleh Konseli; (d) Kualitas konselor; (e) Kualitas konseli; (f) Ketersediaan alat komunikasi; (g) Jangkauan jaringan komunikasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Aminah, S. (2018). Pentingnya Mengembangkan Ketrampilan Mendengarkan Efektif dalam Konseling. *Jurnal Educatio*. 4 (2), 108-114.
- Fields, K. (2011). About Online Counseling. Diakses secara online pada 28 Oktober 2020 melalui www.openmindcounseling.com
- Gladding, S.T. (2018). *Counseling A Comprehensive Profession*. New York: Pearson
- Haberstroh, S., & Duffey, T. (2011). Face to Face Supervision of Online Counselors: Supervisor Perspectives. Diakses secara online pada 28 Oktober 2020 melalui http://counselingoutfitters.com/vistas/vistas11/Article_66.pdf
- Hartono & Soedarmadji. (2013). *Psikologi Konseling*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Kathryn, G. & David, G. (2011). *Ketrampilan Praktik Konseling*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Kusmaryani. (2010). Penguasaan Keterampilan Konseling Guru Pembimbing di Yogyakarta. *Jurnal kependidikan* . 40 (2) 175-188.
- Lubis, N. L. (2011). *Memahami Dasar-dasar Konseling dalam Teori dan Praktik*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Mansyur, A. I. dkk. (2019). Konseling Online Sebagai Upaya Menangani Masalah Perundungan di Kalangan Anak Muda. *Jurnal Pendidikan Ilmu Sosial*, 29 (2), 140-154.
- McLeod, J. (2009). *The Counsellor's Workbook Second Edition*. Berkshire: Open University Press

- Neukrug, Ed., (2012). *The World the Counselor: An Introduction to the Counseling Profession Fourth Edition*. USA: Books Cole Cengage Learning
- Noor, J. (2011). *Metodologi Penelitian*. Prenada Media Group: Jakarta.
- Nurihsan, A. J. dan Yusuf, Syamsu. (2010). *Landasan Bimbingan dan Konseling*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Petrus, J. & Sudiby, H. (2017). Kajian Konseptual Layanan *Cybercounseling*. *Jurnal Konselor*, 6 (1), 6-12.
- Singarimbun, M. & Effendi, S. (1989). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Lembaga Penelitian, Pendidikan dan Penerangan Ekonomi dan Sosial.