

## PENGALAMAN SUBJEKTIF KLIEN PADA PENGGUNA LAYANAN KONSELING ONLINE

Eltania Hanum Sari Pramana<sup>1\*</sup>, Rudangta Arianti<sup>2</sup>  
Fakultas Psikologi Universitas Kristen Satya Wacana, Salatiga

### Abstrak

Hadirnya kemajuan teknologi informasi dan komunikasi menjadi salah satu hal baik yang dapat dimanfaatkan untuk mempermudah dalam pelayanan kesehatan pada bidang konseling. Namun disisi lain, terdapat keterbatasan yang dialami konselor dalam mengamati dan mengidentifikasi setiap respon nonverbal. Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengalaman yang dimiliki klien dalam mendukung keberhasilan konseling terkhususnya konseling *online*. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi beserta analisis data tematik dengan jumlah partisipan sebanyak 2 orang. Hasil penelitian menunjukkan pengalaman subjektif yang dimiliki partisipan terhadap keberhasilan konseling ini sudah digambarkan oleh kedua partisipan melalui tiga hal, yaitu dari adanya perasaan positif, pemikiran positif serta perilaku positif klien yang timbul setelah melakukan konseling *online*. Implikasi penelitian ini adalah pentingnya pengalaman subjektif yang baik karena memiliki peran penting dalam menentukan keberhasilan dalam sebuah konseling khususnya secara *online*.

**Kata Kunci:** Pengalaman Subjektif, Konseling *Online*, Keberhasilan Konseling

### Abstract

The presence of advances in information and communication technology is one of the good things that can be utilized to facilitate health services in the counseling sector. However, on the other hand, there are limitations experienced by counselors in observing and identifying every nonverbal response. This research aims to look at the experiences clients have in supporting the success of counseling, especially online counseling. This research uses a qualitative method with a phenomenological approach along with thematic data analysis with a total of 2 participants. The results of the study show that the subjective experience that participants have regarding the success of this counseling is described in three ways, namely positive feelings, positive thoughts, and positive client behavior that arise after conducting online counseling. The implication of this research is the importance of good subjective experience because it has an important role in determining success in counseling, especially online

**Keywords:** Subjective Experience, Counseling *Online*, The Success of Counseling

---

#### \*Corresponding Author:

Eltania Hanum Sari Pramana  
Fakultas Psikologi Universitas Kristen Satya Wacana  
Email: [Rudangta.sembiring@uksw.edu](mailto:Rudangta.sembiring@uksw.edu)

#### Article History

Submitted: 05 Januari 2025  
Accepted: 20 Februari 2025  
Available online: 24 Februari 2025

## PENDAHULUAN

Kegiatan konseling yang awalnya dilakukan secara tatap muka atau *face to face* pada ruang tertutup, kali ini dapat dilakukan melalui jarak jauh yang didukung dengan kemajuan teknologi atau dikenal sebagai *e-counseling* atau konseling *online* (Gibson, 2008). Konseling *online* ini memanfaatkan bantuan jaringan sehingga antara konselor dan konseli yang terpisah jarak masih dapat terhubung dengan bantuan penggunaan teknologi internet. Layanan ini dapat bersifat interaktif atau non-interaktif dan dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Bentuk media komunikasi yang biasa digunakan dalam konseling *online* ini mencakup email, obrolan (*chat*), dan video konferensi. Konseling *online* ini adalah salah satu cara yang inovatif untuk memberikan dukungan konseling kepada individu yang mungkin tidak dapat bertemu konselor secara langsung atau memilih untuk menggunakan teknologi sebagai perantara dalam berkomunikasi dalam sesi konseling. Pelayanan konseling secara daring ini juga merupakan salah satu wujud dari pemanfaatan teknologi dan informasi serta tantangan yang harus dikuasai keterampilannya oleh konselor ataupun para guru bimbingan dan konseling (Ifdil & Ardi, 2013)

Kemudahan pengaksesan layanan dalam pemberian konseling tanpa adanya pembatasan ruang atau tempat yang difasilitasi dengan media telekomunikasi, kemudian bagi klien yang masih terikat dengan stigma masyarakat dimana isu kesehatan mental masih

menjadi hal tabu mungkin akan merasa lebih nyaman menggunakan layanan konseling berbasis daring. Sama seperti yang diungkapkan oleh Tartakovsky (2013) konseling *online* dapat membantu individu untuk merasa lebih aman dan nyaman dalam mengatasi stigma orang sekitar karena proses pemberian konseling menggunakan media telekomunikasi. Pada pelaksanaan konseling ini dibutuhkan keterbukaan antara konselor dengan konseli. Adanya kebebasan dalam konseling *online*, klien tidak diharuskan menuliskan identitas secara lengkap. Hal tersebutlah yang membedakan antara konseling *online* dengan konseling biasa.

Namun disisi lain, terdapat keterbatasan yang dialami konselor dalam mengamati dan mengidentifikasi setiap respon nonverbal seperti ekspresi atau perubahan mimik wajah, bahasa tubuh, gerak gerik dan lain-lain. Hal ini akan menghambat konselor dalam melakukan identifikasi dan evaluasi permasalahan serta psikologis yang dialami oleh klien (Tirel, 2019). Ketidakmampuan konselor untuk menunjukkan empati nonverbalnya dalam kasus konseling *online* melalui media *chat*. Empati nonverbal yang ditunjukkan oleh konselor seperti anggukan, sentuhan maupun tatapan mata tidak dapat disampaikan secara langsung kecuali empati dalam bentuk verbal (Ursula, 2021). Selain itu keterampilan dalam berkomunikasi melalui obrolan di media *online* juga mempengaruhi jalannya konseling *online* supaya tidak ada salah penangkapan arti baik

antara konselor dan konseli. Seperti yang dikatakan oleh King (Ursula, 2021) kesalahpahaman antara konselor dan klien dapat timbul ketika tidak adanya kemampuan dari konselor untuk berkomunikasi dalam memahami teks begitupun sebaliknya. Permasalahan lainnya yang mungkin muncul dalam kegiatan konseling *online* yaitu terletak pada rusaknya jaringan, gawai yang digunakan tidak memadai, suara-suara sekitar yang mengganggu fokus konselor atau konseli.

Kembali pada tujuan awal dimana konseling bertujuan untuk membantu individu dalam menghadapi masalahnya sehingga individu tersebut dapat menemukan penyelesaian atau solusi bagi masalah yang dihadapinya. Baik memperbaiki kelemahan atau mencapai perkembangan bagi individu yang melakukan konseling sehingga nantinya individu dapat menghindari kesulitan di masa depan ketika dihadapkan pada permasalahan. Hal tersebut menjadi fokus utama dalam sebuah konseling yaitu adanya proses belajar dengan membantu klien memahami dirinya, kondisi dan situasi serta cara mengelola dan mengatasi masalah (Putra, 2023).

Sama halnya dengan konseling yang dilakukan secara *online* dan *offline* pastinya memiliki tujuan yang sama. Penelitian yang pernah dilakukan oleh Mansyur & dkk (2019) mengenai "Konseling *Online* Sebagai Upaya Menangani Masalah Perundungan di Kalangan Anak Muda", menunjukkan bahwa layanan konseling *online* sudah memudahkan kalangan anak muda untuk melakukan konseling tanpa

harus meluapkan emosi secara langsung dan hanya membutuhkan waktu yang singkat. Selain itu, Junita & Liza (2021) juga melakukan penelitian terhadap "Efektifitas Konseling *Online* Pada Mahasiswa Selama Pandemi Covid-19", dimana konseling *online* ini sangat efektif karena dapat membantu menurunkan kecemasan dan kekhawatiran klien yang dilihat melalui tingginya perolehan nilai score post-test layanan konseling. Klien mengatakan bahwa setelah sesi konseling berakhir, mereka merasa lebih lega, tenang, rasa kekhawatiran dan kecemasan berkurang serta mendapatkan pandangan baru.

Pentingnya penelitian ini dilakukan karena mengingat semakin banyak individu khususnya dikalangan anak muda yang mulai melakukan konseling secara *online*, dengan fokus pada pengalaman subjektif yang dimiliki pengguna layanan konseling *online*. Dilansir melalui laman kemkes.go.id memperlihatkan bahwa pada tahun 2022, sebanyak 57% masyarakat Indonesia sudah menggunakan aplikasi kesehatan. Peningkatan pengguna layanan telemedis di Indonesia yang dilakukan oleh Katadata Insight Center menunjukkan mulai adanya peningkatan mencapai 44% dalam hitungan 6 bulan terakhir di tahun 2022. Kebaruan pada penelitian ini berkaca dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Mansyur, dkk serta Liza dan Junita terkait konseling online, dimana konseling *online* dinyatakan efektif untuk menangani permasalahan klien. Peneliti ingin bertujuan untuk memperlihatkan bagaimana keberhasilan konseling yang dirasakan oleh klien serta faktor

apa saja yang mempengaruhi keberhasilan konseling berdasarkan evaluasi pengalaman subjektif dari layanan konseling *online*.

Pengalaman-pengalaman yang dimiliki klien ketika berkonseling, dampak yang dirasakan setelah konseling apakah menetap lama atau tidaknya inilah yang nantinya akan membawa keberhasilan dari sebuah konseling. Terdapat tiga indikator yang dapat menggambarkan sebuah konseling berhasil, yaitu adanya perasaan positif, pikiran positif dan perilaku positif pada klien setelah berkonseling. Namun, diluar tiga indikator diatas, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi keberhasilan proses konseling yaitu dari faktor klien, faktor konselor, dan ketepatan teknik atau metode yang digunakan (Saam, 2013). Selain tiga faktor diatas, adapun faktor harapan konseli, faktor hubungan teraupetik dan faktor ekstra-terapeutik yang menjadi pengaruh dalam keberhasilan konseling (Petrus, 2016).

Berdasarkan fenomena yang telah dijabarkan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa penggunaan layanan konseling *online* ini dapat dikatakan berhasil ketika klien dapat merasakan keberhasilan dari proses layanan konseling yang diberikan oleh konselor, maka dari itu diperlukannya penelitian lebih lanjut terkait pengalaman klien dalam penggunaan layanan konseling *online*. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan sumbangan pengetahuan bagi pengembangan Ilmu Psikologi terutama pada intervensi psikologis terkhususnya layanan konseling.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Penelitian kualitatif bertujuan untuk menemukan dan juga memberikan gambaran melalui data temuan yang diperoleh berupa rangkaian kata-kata atau konteks lisan kegiatan yang dilakukan serta bagaimana dampak yang dirasakan dari peristiwa tersebut (Fadli, 2021b). Penelitian berfokus pada keberhasilan konseling yang dilakukan secara *online* jika dilihat melalui perspektif klien yang digali melalui pengalaman-pengalaman klien pengguna layanan konseling *online*. Partisipan dalam penelitian berjumlah 2 orang dengan kriteria pernah menggunakan jasa layanan konseling *online*, baik melalui media *website* maupun aplikasi serta bentuk konseling konseling secara obrolan (*chatting*), serta individu dengan jenis bukan termasuk dalam gangguan berat atau psikotik.

Pengambilan data penelitian dilakukan pada bulan Maret-April 2024 dengan menggunakan teknik wawancara semiterstruktur dengan kategori *in-depth interview* atau wawancara mendalam. Pertanyaan penelitian yang disusun dalam wawancara ini berdasarkan faktor-faktor keberhasilan konseling *online* dan indikator keberhasilan konseling yang dikemukakan oleh Prayitno (2017). Teknik ini penulis gunakan agar mendapatkan beragam keterangan melalui pengalaman selama melakukan proses konseling pada pengguna layanan konseling *online*.

Data kualitatif yang didapatkan ini akan ditulis menjadi suatu data tekstual yang nantinya akan dianalisis menggunakan teknik analisis tematik. Analisis tematik ini digunakan untuk mengidentifikasi keterkaitan pola-pola dalam sebuah fenomena berdasarkan teknik yang dikembangkan oleh Braun dan Clarke (2006). Dalam melakukan analisis tematik adapun beberapa tahapan yang perlu dilakukan, yaitu (1) tahap awal dengan melakukan pemahaman data yang telah diperoleh dengan cara membaca kembali atau bahkan mendengarkan transkrip wawancara, (2) Tahapan kedua adalah melakukan koding atau label yang harus ditulis dengan jelas agar peneliti dapat lebih paham makna dari setiap pernyataan yang dikeluarkan oleh partisipan, (3) Tahap ketiga dalam analisis tematik adalah mencari tema. Tema inilah yang nantinya akan menjadi sebuah gambaran pola dari fenomena yang sedang diteliti. Hal terakhir yang perlu dilakukan adalah memastikan bahwa tema-tema yang didapatkan tersebut sudah sesuai dengan data yang diperoleh dan dapat mendeskripsikan data.

Pada penelitian ini untuk menguji validitas temuan, maka digunakan teknik *member checking*. Menurut Creswell (dalam Supratiknya, 2015) dijelaskan bahwa *member checking* atau pengecekan kembali yang dilakukan pada partisipan dengan tujuan agar temuan-temuan rumusan tema yang sudah peneliti dapatkan bisa disetujui ketepatan atau keakuratan oleh partisipan. *Member checking* yang peneliti lakukan yaitu dengan salah satu

orang terdekat atau pasangan dari narasumber pertama dengan tujuan untuk mengkonfirmasi kebenaran informasi yang diberikan oleh partisipan.

## **HASIL**

Pada penelitian ini didapati 2 partisipan yang telah memenuhi kriteria dan penelitian dimulai setelah menandatangani surat persetujuan penelitian. Partisipan 1 dengan nama samaran Jingga merupakan seorang perempuan, berusia 22 tahun yang berasal dari Solo. Partisipan 1 memilih untuk melakukan konseling karena adanya konflik yang terjadi antara dirinya dengan mantan pasangannya. Permasalahan interpersonal inilah yang menyebabkan dirinya mengalami berbagai gejala emosi serta perubahan yang dialaminya selama kurang lebih 2 bulan dan akhirnya memutuskan untuk berkonseling. Selama pengalamannya berkonseling, partisipan sudah pernah melakukan konseling *online* sebanyak 3 kali melalui sebuah aplikasi.

Partisipan 2 merupakan seorang perempuan dengan nama samaran Melati, berusia 23 tahun dan berasal dari Tangerang. Partisipan pertama kali mulai melakukan konseling *online* pada tahun 2023 awal dengan menggunakan aplikasi yang diaksesnya melalui telepon pintar. Selama pengalamannya berkonseling, partisipan 2 telah melakukan konseling sebanyak kurang lebih empat kali sesi.

### **Tabel 1** ***Hasil Analisis Data***

## PENGALAMAN SUBJEKTIF KLIEN PADA PENGGUNA LAYANAN KONSELING *ONLINE*

Eltania Hanum Sari Pramana, Rudangta Arianti

KATEGORI	TEMA
1. Pengalaman konseling <i>online</i>	Keputusan awal berkonseling <i>online</i> Tujuan berkonseling <i>online</i> Penggunaan konseling <i>online</i> Kelebihan dan kelemahan konseling <i>online</i>
2. Keberhasilan konseling	Keadaan awal sebelum berkonseling Perasaan yang timbul selama melakukan konseling Perasaan yang timbul setelah berkonseling Keinginan untuk berubah setelah konseling Penyelesaian permasalahan yang diberikan setelah konseling Penerapan penyelesaian dan dampak yang dirasakan setelah berkonseling Kesadaran dalam diri untuk melakukan konseling
3. Faktor yang mempengaruhi keberhasilan konseling	Hal yang mendasari dalam pemilihan konselor Pandangan dan penilaian klien terhadap keterampilan konselor Ketepatan pemberian teknik atau metode sesuai dengan permasalahan Dukungan yang diterima selama konseling

### Pengalaman konseling *online*

#### Tema 1: Keputusan awal untuk melakukan konseling *online*

Partisipan pertama memutuskan untuk berkonseling secara *online* yang pertama karena keberadaannya yang berada jauh dari tempat asalnya dan keadaannya yang sangat terbatas karena adanya pandemi sehingga ia memutuskan untuk mencari konseling yang dapat dilakukan dari jarak jauh yaitu menggunakan konseling *online*.

"karena pertama pas itu posisi lagi di hmm... luar kota yang dimana kan harusnya bisa di kota sendiri, cuman lagi di luar kota dan kalau mau kemana-mana agak susah karena pas lagi covid jadi jalan satu-satunya cuma konseling *online*."-P1

Pada partisipan kedua, ia memutuskan untuk berkonseling dengan alasan karena belum dapat menemukan orang yang mampu ia ajak untuk bercerita akan keluh kesahnya. Partisipan membutuhkan orang yang berkompeten dalam

memberikan pandangan secara rasional akan permasalahan yang sedang dihadapinya. Selain itu, kurangnya informasi yang dimiliki partisipan akan jasa psikolog di daerahnya sehingga mendorong ia untuk melakukan konseling *online*.

"...Aku emang pertama kali ngelakuin konseling *online* karena aku ngerasa belum menemukan orang yang bisa aku ajak cerita...Aku butuh orang yang bisa ngebantu aku ngasih pandangan secara rasional...Terus karena kalo aku dateng ke psikolog secara langsung, aku belum dapet infonya belum tahu harus cari kemana, akhirnya aku cari di internet dan aku diarahin ke halodoc atau alodokter gitu, terus yaudah aku coba sekali disitu..."-P2

#### Tema 2: Tujuan berkonseling *online*

Partisipan mengatakan bahwa tujuan utamanya melakukan konseling *online* adalah untuk mengetahui keadaan kondisi mentalnya pada saat itu, dimana banyak perasaan negatif yang muncul dalam dirinya. Menurut partisipan,

ia membutuhkan sebuah *validasi* atau pengakuan dari tenaga ahli akan perasaan yang ia rasakan seperti *stress*.

*"Tujuannya sebenarnya untuk mengetahui kondisi mental diri sendiri sih sama buat apa ya... kaya sebenarnya bisa dibilang mencari validasi ini perasaan benar atau gak gitu, kaya ini aku beneran stress atau enggak sih gitu. Karena pas itu aku bingung, ini aku stress atau depresi atau aku ada ee... penyakit mental lainnya, aku mau tahu ini aku kenapa gitu lho."*-P1

Sedangkan partisipan kedua mengatakan bahwa tujuannya berkonseling adalah untuk mencurahkan atau mengungkapkan apa yang sedang dirasakannya pada waktu itu.

*"Untuk ini aja sih, meluapkan apa yang aku rasain awalnya..."*-P2

### **Tema 3: Penggunaan aplikasi konseling online**

Kedua partisipan sama-sama menggunakan layanan konseling *online* dengan media aplikasi yaitu *halodoc*.

*"Aku pas itu pakai halodoc"*-P1

Partisipan juga menjelaskan bagaimana langkah-langkah atau caranya dalam menggunakan aplikasi tersebut saat ingin berkonseling *online*. Pertama, pengguna akan diminta untuk memilih dokter atau psikolog mana yang akan memandu klien untuk berkonseling, setelah itu pengguna harus membayar sejumlah tarif yang telah ditentukan dan langkah terakhir adalah pengguna akan dialihkan ke ruang obrolan untuk memulai sesi

konseling dengan konselor. Partisipan diberikan kebebasan untuk memilih psikolog atau konselor yang disediakan oleh aplikasi berdasarkan informasi yang ditampilkan dalam profil setiap psikolog atau konselornya, seperti lulusan kuliah, berapa tahun pengalaman kerja, dan spesialis bidang psikologi tertentu, serta *rating* atau nilai yang menjadi pembeda tarif atau biaya di tiap psikolog atau konselor.

*"Eee... pertama milih dokternya atau psikolognya terus abis itu kalau udah langsung payment atau pembayaran, ..habis itu nanti dialihkan ke room chat buat ngobrol dan pada saat itu aku harus nunggu antrian karena kebetulan psikolog yang aku pilih itu dapat yang lumayan bagus gitu..."*-P1

*"...terus kita juga bisa milih spesifikasinya kaya informasinya tentang psikolognya kaya kuliah lulusan dimana, kerja dimana, terus berapa lama pengalamannya dan tinggal pilih aja"*-P1

*"Iyaa, itu kan nanti klien yang nge rating psikolog atau dokternya kalo misalnya ratingnya bagus dan pengalamannya banyak, abis itu dia juga berhasil... apa namanya..Membantu pasien atau kliennya nanti ada penilaiannya, nah semakin bagus akan semakin mahal"*-P1

*"Jadi tu nanti kita download nih aplikasinya, terus kamu bisa milih kamu mau beli obat atau bisa melakukan konseling, nah pilih yang konseling dan disitu nanti banyak profil dari psikolognya yang lagi tersedia siapa, terus pilih salah satu buat diajak konseling, bayar, dan diarahin ke ruang chat online di aplikasi tersebut dan baru kita yang chat duluan."*-P2

**Tema 4: Kelebihan dan kelemahan konseling online**

Kelebihan yang dirasakan dalam penggunaan konseling *online* ini sangat dirasakan oleh partisipan kedua. Menurutnya konseling *online* ini sangat bermanfaat apabila seseorang tiba-tiba membutuhkan bantuan tenaga profesional.

*"Yang pastinya terbantu kalo misal lagi ada butuh atau urgent kaya saya mau curhat atau butuh pandangan dari orang... Jadi cukup membantu juga sebenarnya dan dengan tarif yang bisa dijangkau"-P2*

Namun, untuk selalu bergantung menggunakan konseling ini dirasa agak kurang efektif karena tidak adanya interaksi langsung atau kedekatan secara intim antara konselor dengan klien menjadi salah satu kelemahan bagi partisipan kedua.

*"... Ternyata setelah aku beberapa kali, menurutku kurang sih.. cuma kalo untuk kalo posisi lagi kesal buat untuk nge-release emosi ya okelah, tapi kalo bener-bener kita bergantung untuk pake konseling online agak kurang, kurang dapet feelnya gitu"-P2*

**Keberhasilan Konseling**

**Tema 1: Keadaan awal sebelum melakukan konseling**

Partisipan pertama mengatakan bahwa dirinya merasakan beberapa kondisi yang berbeda dari dirinya, seperti adanya emosi negatif yang berlebihan sehingga menyebabkan dirinya sering menangis, adanya perasaan kurang pantas bagi siapapun, *overthinking*, *insecure* atau kurangnya perasaan aman serta

percaya diri di dalam dirinya. Munculnya perasaan-perasaan negatif tersebut juga membuat keseharian subjek menjadi sedikit terganggu, adanya rasa malas untuk melakukan kegiatan rutinitas sampai membuat subjek merasakan *stress*.

*"Awalnya kenapa aku memilih untuk ke psikolog itu gara-gara aku merasa diriku itu gak pantas buat siapapun, insecure, overthinking, nangis terus itu karena perilaku mantan..."-P1*

Keadaan yang dirasakan oleh partisipan kedua sebelum melakukan konseling ini banyak asumsi-asumsi negatif yang muncul didalam dirinya.

*"Kadang kan kita kalo ngejalanin hubungan kaya ada aja masa dimana kita ribut sama pasangan. Ngerasa gak dimengerti, gak didenger..."-P2*

**Tema 2: Perasaan yang timbul selama melakukan konseling**

Partisipan pertama mengatakan bahwa selama dirinya melakukan konseling, terkadang ia kembali mengingat trauma yang pernah dialaminya. Ketika sedang menceritakan hal-hal tertentu, dirinya memunculkan reaksi seperti jantungnya yang berdebar lebih cepat, rasa takut, perasaan yang kurang enak, dan rasa khawatir didalam dirinya.

*"Hmmm kalo nge-trigger sih jadinya gini, itu kan aku nge-certain ulang lagi kenapa aku begini kenapa aku begitu, jadinya tuh men trigger eh... apa... trauma ku lagi"-P1*

Berbeda halnya dengan partisipan pertama, partisipan kedua memunculkan reaksi yang menurutnya agak berlebihan. Ketika

melakukan sesi konseling pertama kali yang juga menjadi pengalaman pertama bagi dirinya, partisipan mengaku bahwa dirinya menangis ketika bercerita.

*"Ohh ini sih, kan aku udah beberapa kali jadi di awal aku konseling itu mungkin karena pengalaman pertama buat aku jadi reaksi pertama yang aku kasih agak berlebihan, jadi aku curhat sambil nangis. Tapi setelah kedua ketiga, sudah gak pernah aku lakuin lagi gitu...."-P2*

### **Tema 3: Perasaan yang timbul setelah berkonseling**

Partisipan pertama merasakan suatu kelegaan setelah melakukan konseling. Dirinya mengatakan bahwa ia sudah dapat menceritakan apa yang dirasakannya lebih banyak dibanding sebelumnya.

*"Yang pertama lebih lega sih, akhirnya bisa menceritakan ini karena sebelumnya aku gak bisa cerita sebanyak itu ke orang lain..."-P1*

Partisipan kedua mengatakan bahwa setelah dirinya berkonseling yang dirasakan yaitu badannya lebih terasa ringan dan sangat terbantu untuk melepaskan emosi-emosi negatif. Sebelum melakukan konseling, partisipan kedua merasakan suasana hati yang kurang menyenangkan sehingga berimbas pada tubuhnya yang terasa sangat penuh.

*"...kalo sebelum itu ibaratnya kaya apa ya...badanku tuh penuh banget, berat banget tapi setelah aku konseling jadi ringan karena mungkin ya kalo aku pribadi lebih butuh didengar, butuh seseorang untuk mendengar..."-P2*

### **Tema 4: Keinginan untuk berubah setelah konseling**

Partisipan pertama dan kedua memiliki keinginan untuk menjadi lebih baik. Partisipan pertama berharap dapat kembali pulih dari kebiasaan-kebiasaan yang dirasa membuatnya terpuruk. Partisipan tidak ingin ketika ia berada dalam masalah, lingkungannya harus memaklumi suasana hatinya yang sedang tidak baik-baik saja. Maka dari itu, partisipan ingin kembali bangkit, membahagiakan dirinya sendiri dan berusaha untuk tidak menyalahkan dirinya sendiri atas apa yang pernah ia alami.

*"Harapannya sih bisa sembuh ya dari kebiasaan itu, terus aku pengen gak terpuruk terus, aku pingin ayo dong bangkit, sebenarnya lebih pengen membahagiakan diri sendiri sih, karena sudah terlalu lama aku mengalami nangis-nangisnya, stress-stressnya, menyalahkan diriku sendiri yang sampe bikin sakit mental sendiri jadi aku mau ayo bangkit ayo sembuh"-P1*

*"Yang pasti jadi lebih baik sih hehe..."-P2*

### **Tema 5: Penyelesaian permasalahan yang diberikaan setelah konseling**

Partisipan pertama diminta untuk melakukan terapi mandiri dengan melakukan penulisan hal-hal positif untuk dirinya sendiri seperti afirmasi positif. Partisipan akan menuliskan berbagai emosi, baik yang positif maupun negatif yang dirasakannya pada satu hari itu.

*"...terus pernah juga disuruh nulis emosi mu hari ini gimana, emosi apa yang bikin kamu sedih, marah, bahagia itu diceritain semua dan terus dikasih highlight dan dibaca ulang"-P1*

Serupa dengan yang dilakukan oleh partisipan pertama, partisipan kedua diminta untuk melakukan jurnalng, menulis refleksi dan membuat jadwal harian. Hal itu harus dilakukan selama seminggu dan menjadi catatan untuk melihat perkembangannya.

*"Yang pertama itu aku kan sempet disuruh jurnalng ya, terus nulis refleksi, bikin jadwal harian..."-P2*

#### **Tema 6: Penerapan penyelesaian dan dampak yang dirasakan setelah berkonseling**

Partisipan pertama mengatakan mulai merasakan dampak positifnya setelah beberapa kali mencoba melakukan jurnalng, seperti mulai mengetahui nilai yang ada didalam dirinya bahwa ia adalah perempuan yang berharga. Partisipan mulai menerapkan kebiasaan tersebut contohnya ketika bangun pagi, ia akan pergi ke depan cermin dan mengatakan kata-kata positif bagi dirinya dan hal itulah yang membuat dirinya kembali semangat untuk melakukan kegiatan. Tak hanya itu, ketika ia merasa sedang terpuruk, partisipan sudah mampu untuk tahu bagaimana cara mengelola suasana hatinya agar kembali lebih baik. Hal itu sangat memberikan perubahan besar bagi kesehariannya, terutama dari afirmasi positif.

*"Dampaknya tuh yang paling banyak dari afirmasi positif ya. Aku jadi bisa lebih mengerti value diriku, aku tuh berharga loh, aku juga manusia ya, ternyata aku punya sisi yang aku gak sadar buta, oh ternyata aku punya dan aku hebat bisa sampai sini gitu. Terus jadinya tiap pagi dulu tuh setelah bangun, pas mau mandi gitu ya sambil liat di kaca aku selalu bilang kamu*

*hebat, kamu baik dan itu yang bikin mood aku naik buat beraktivitas."-P1*

Tak berbeda jauh dengan partisipan pertama, partisipan kedua mengaku juga sudah menerapkan beberapa penyelesaian permasalahan yang diberikan pada saat sesi konseling. Metode yang dilakukan kurang lebih sama seperti partisipan pertama, yaitu melakukan jurnalng, menulis refleksi dan menulis jadwal harian dan diakuinya bahwa hal tersebut berhasil membawa perubahan bagi dirinya. Selain itu, ia juga diminta untuk lebih dapat mengkomunikasikan hal-hal antara dirinya dengan pasangan. Setelah dicoba dan dilakukan, partisipan kedua mengatakan bahwa ternyata komunikasi yang terjalin antara dirinya dengan pasangan menjadi lebih baik dan berhasil.

*"Yang pertama itu aku kan sempet disuruh jurnalng ya, terus nulis refleksi, bikin jadwal harian itu sudah sempet aku lakuin dan itu lumayan berhasil di aku... beliau nyuruh aku buat komunikasi lebih dalam..."-P2*

#### **Tema 7: Kesadaran dalam diri untuk melakukan konseling**

Partisipan pertama merasakan ada perbedaan yang terjadi pada dirinya dan hal tersebut juga didukung melalui pengamatan dari teman terdekatnya yang merasa ada suatu perubahan dari diri partisipan. Sama halnya dengan partisipan pertama, partisipan kedua mengaku bahwa kegiatan berkonselingnya ini datang dari kemauan dirinya sendiri.

*"sebenarnya sih dari aku sendiri, cuma itu tu gara-gara aku ngerasa temenku bilang aku makin diem ya..."-P1*

*"Kemauan dari diriku sendiri sih..."-P2*

### **Faktor yang mempengaruhi keberhasilan konseling**

#### **Tema 1: Hal yang mendasari dalam memilih konselor**

Dari pengalaman partisipan melakukan konseling online, ada beberapa hal menjadi perhatian bagi dirinya ketika memilih seorang konselor. Partisipan menyukai konselor yang sabar, mampu membawa obrolan secara dua arah atau responsif, bertanya kepada dirinya secara perlahan-lahan tanpa memberikan rasa memaksa kepada partisipan. Pada permasalahan yang sedang dihadapi partisipan pertama kala itu, ia lebih nyaman berkonseling dengan konselor perempuan dibandingkan dengan lawan jenis. Ia lebih leluasa bercerita dan merasa lebih dapat melepas emosi-emosinya dengan alasan bahwa jika dengan sesama perempuan akan lebih mengerti.

Berbeda dengan partisipan pertama, menurut partisipan kedua ia tidak memiliki kriteria khusus dalam memilih seorang konselor. *"...aku lebih suka yang apa namanya... sabar dan gak apa ya.. Gak awalnya gak langsung nanya ke dalam gitu, jadi pelan-pelan nanya nya, ngasih taunya kaya gini-gini. Ibaratnya ada sisi keibuannya yang mengerti gitu lho..."-P1*

#### **Tema 2: Penilaian klien terhadap keterampilan yang dimiliki konselor**

Menurut partisipan, sang konselor mampu membantu serta menangani

permasalahan yang dimiliki partisipan dengan sangat baik. Ia menceritakan bahwa konselor tersebut mampu membangun komunikasi yang baik dengan memberikan beberapa pertanyaan ringan dan cukup menggali sampai ke akar permasalahan dengan menggunakan kata-kata yang lembut serta sabar menyimak cerita yang disampaikan oleh partisipan.

*"...dia itu mampu untuk menangani klien dengan baik, jadi yang pertama dia gak langsung nanya masuk ke dalam gitu, jadi dia tanyanya pelan-pelan step by step, terus dia juga lembut dan sabar untuk nyimak chat ku yang lumayan panjang kan..."-P1*

Namun, disisi lain menurutnya masih ada kesulitan yang dialaminya ketika harus berkonseling online menggunakan chat atau pesan obrolan. Baginya, agak cenderung sulit untuk memahami beberapa kalimat yang disampaikan oleh konselor melalui pesan obrolan tersebut sehingga beberapa kali partisipan harus meminta konselor untuk menjelaskan ulang maksud dari pesan yang dikirimkan.

*"...Bukannya gak bisa ya tapi lebih dalam menyusun kalimatnya itu agak rancu, jadi aku harus tanya dua kali..."-P1*

Pada partisipan kedua, selama berkonseling sebanyak empat kali, ia mendapatkan pengalaman-pengalaman yang berbeda perihal keterampilan yang dimiliki oleh seorang konselor. Partisipan kedua mengatakan bahwa respon yang diberikan konselor melalui obrolan pada saat konseling itu menunjukkan seberapa besar pengalaman konselor tersebut.

*"...karena mungkin cara dia ngerespon itu tu ya memang menunjukkan kalo dia berpengalaman gitu"-P2*

Namun ada juga pengalaman kurang menyenangkan yang diterima partisipan ketika melakukan konseling. Ia menceritakan ketika mendapatkan respon kurang baik dimana menurutnya sang konselor malah memberikan penilaian subjektif pada pasangannya dan menggiring partisipan kepada pendapat yang diberikan sang konselor.

*"...terakhir kali yang aku temukan itu dia sempet memberikan penilaian subjektif, jadi justru bukannya dia yang mengarahkan aku malah aku yang harus mengarahkan diriku sendiri..."=P2*

### **Tema 3: Ketepatan teknik yang diberikan konselor dalam membantu permasalahan klien**

Partisipan dengan konselor bersama-sama melakukan berbagi ide agar partisipan dapat menemukan akar permasalahan dari masalah yang dihadapinya. Ia diberikan beberapa pilihan serta dijelaskan bagaimana ia nantinya harus menangani dirinya sendiri. Partisipan merasa setuju dengan masukan yang diberikan oleh konselor dan menganggap teknik yang diberikan sudah cukup membantu dirinya dalam mengelola permasalahannya.

*"Menurutku sudah betul sih karena dia juga menyebutkan beberapa kurangnya aku dalam mengatasi diriku sendiri gitu lho, ..."=P1*

### **Tema 4: Dukungan yang diterima selama melakukan konseling**

Partisipan pertama mendapatkan dukungan penuh dari pasangannya, ia juga

mengatakan pasangannya setuju akan keputusannya untuk kembali berkonseling dengan tujuan agar ia menjadi lebih baik bagi dirinya maupun juga oranglain terlebih juga pasangannya.

*"kebetulan waktu itu yang konseling ketiga itu aku udah punya partner lah ya dibilangnya, jadi dia tau kalo aku konseling segala macam jadi dia juga support..."=P1*

Berbanding terbalik dengan partisipan pertama, partisipan kedua lebih memilih untuk tidak memberitahukan kegiatan konselingsnya kepada orang terdekatnya. Hal ini dikarenakan keluarganya yang dilihat belum dapat terbuka dengan masalah kesehatan mental dan begitupun dengan pasangannya.

### **DISKUSI**

Sebuah keberhasilan dalam konseling dapat dilihat melalui pengalaman yang dimiliki oleh seorang klien setelah mengikuti sesi konseling. Kegiatan berkonseling ini pastinya dilakukan setelah individu mempunyai beberapa pertimbangan sehingga akhirnya memutuskan untuk berkonseling. Keputusan untuk melakukan konseling yang dimiliki oleh kedua partisipan ini diawali dengan kesadaran diri yang dimiliki oleh masing-masing individu serta adanya dorongan minat yang berasal dari dalam diri untuk melakukan konseling. Menurut Slameto (dalam Putra, 2023) minat dapat dikatakan sebagai rasa ketertarikan dalam suatu aktivitas tanpa adanya dorongan dari luar diri .

Sadar bahwa dirinya sedang berada dalam keadaan yang tidak baik sehingga

membutuhkan bantuan dari seorang tenaga ahli. Kedua partisipan mengikuti konseling ini mengarah pada memperbaiki keadaan, ingin mengetahui kondisi yang sedang dialami dan juga mencurahkan perasaan yang sedang dirasakan. Partisipan yang sudah mengetahui tujuannya untuk berkonseling ini memiliki harapan agar mereka dapat lebih memahami permasalahannya dan dapat mengelola strategi penyelesaian masalahnya agar lebih efektif. Tujuan ini termasuk dalam sembilan tujuan dari konseling perorangan yang dikemukakan oleh Gibson, Mitchell & Basile (Nasution dan Abdillah, 2019: 141) dimana terdapat tujuan perkembangan yang mendukung klien dalam proses pertumbuhan dan perkembangan serta mencegah hal-hal yang terjadi dalam proses (perkembangan kehidupan sosial, pribadi, emosional, kognitif, dll), tujuan psikologis dimana membantu mengembangkan keterampilan sosial yang baik, belajar mengontrol emosi dan mengembangkan konsep diri yang positif.

Konseling *online* yang dilakukan oleh partisipan dengan perantara media aplikasi melalui pesan obrolan ini dirasa sangat membantu partisipan. Pelaksanaan konseling *online* dapat melalui media email, aplikasi, *website*, pesan obrolan atau *chatting* dan juga telepon (Ursula, 2021). Penggunaan aplikasi yang alurnya mudah dijangkau oleh setiap penggunanya dengan cara mengunduh, membuat akun, memilih layanan konseling serta konselor, dan terakhir melakukan penjadwalan serta pembayaran. Kemudahan yang dapat

diakses oleh partisipan ketika membutuhkan bantuan ini menjadi suatu kelebihan yang ditampilkan oleh konseling *online*. Klien akan semakin dimudahkan untuk mendapat akses layanan konseling (Ursula, 2021).

Selain itu, pengalaman yang dialami oleh klien dalam melakukan konseling ini nantinya akan memperlihatkan bagaimana keberhasilan yang dicapai dari sebuah konseling terkhususnya konseling *online*. Indikator yang dapat menggambarkan keberhasilan konseling mencakup tiga hal, pertama menurunnya kecemasan klien yang ditandai dengan timbulnya emosi positif setelah mengikuti konseling (Prayitno, 2017; Nasution dan Abdillah, 2019: 146). Hasil penelitian pada partisipan didapati bahwa perasaan yang timbul setelah melakukan konseling, partisipan merasakan suatu kelegaan, mulai berkurangnya emosi negatif dan adanya rasa puas setelah dapat bercerita dengan konselor. Keadaan ini berbanding terbalik ketika partisipan belum melakukan konseling, masih banyaknya emosi-emosi negatif seperti rasa sedih yang berkepanjangan, pikiran yang berlebihan, serta asumsi negatif yang dirasakan pada kedua partisipan.

Setelah adanya emosi positif, untuk menunjang keberhasilan konseling juga dilihat dari adanya pikiran positif yang dihasilkan klien setelah berkonseling. Hal ini dapat tergambarkan dari bagaimana partisipan mampu memahami apa yang sedang terjadi serta didorong dengan adanya keinginan untuk mengubah diri menjadi lebih baik. Klien

diharapkan bisa memiliki pemikiran yang positif dan memahami masalah yang sedang dihadapinya (Prayitno, 2017; Young dkk., 2021). Klien yang sudah mampu merasakan emosi positif kemudian timbul pikiran positif setelah konseling, indikator yang terakhir adalah adanya tindakan positif dari klien dimana klien mempunyai rencana tindakan yang akan dilaksanakan serta pelaksanaan akan rencana tersebut. Tindakan positif tersebut diwujudkan oleh kedua partisipan dengan adanya upaya penyelesaian permasalahan yang diberikan setelah berkonseling. Kedua partisipan diminta oleh konselor untuk melakukan jurnaling, menuliskan refleksi, penggunaan afirmasi-afirmasi positif serta menuliskan jadwal keseharian yang gunanya sebagai rekam jejak perkembangan bagi partisipan. Penerapan metode-metode yang diminta oleh konselor tersebut akhirnya partisipan merasakan dampaknya. Afirmasi positif dan *self affirmation* diakui memberikan dampak besar bagi partisipan pertama, perasaan yang sebelumnya bahwa dirinya tidak pantas bagi siapapun perlahan-lahan mulai hilang dan mulai percaya kalau dirinya pun berharga. Seperti penelitian yang dilakukan Khadijah & Zakky Abdul Ghoni (2022) terkait afirmasi positif dan menulis ekspresif dapat menurunkan tingkat kecemasan pada mahasiswa. Menurut Lanin et al. (2018) penyampaian nilai diri (*self worth*) dengan penggunaan metode afirmasi merupakan cara yang efektif untuk membantu individu dalam memusatkan pikiran pada aspek positif dari identitas mereka, yang dapat meningkatkan

suasana hati dan mengurangi *distress* psikologis. Jurnaling yang dilakukan oleh partisipan pertama dan kedua juga membuahkan hasil dimana adanya perkembangan dalam pengelolaan emosi mereka.

Berdasarkan temuan penelitian, ada beberapa faktor yang muncul dalam mempengaruhi keberhasilan konseling *online*. Faktor pertama terdapat pada bagaimana partisipan mendasarkan kriteria pada saat memilih seorang konselor. Partisipan pertama ia lebih nyaman memilih seorang konselor perempuan dibandingkan laki-laki, namun berbeda halnya dengan partisipan kedua yang tidak mendasarkan hal apa-apa dalam memilih konselor. Pengalaman selama berkonseling juga memperlihatkan kemampuan konselor dimana keterampilan yang dimiliki untuk berempati, respek terhadap klien, terbuka, dan mendengarkan atau menangkap arti dari pernyataan yang dikemukakan klien (Nasution & Abdillah, 2019).

Partisipan menilai bagaimana cara konselor menyimak dan memberikan tanggapan pada setiap cerita atau pernyataan yang diungkapkan oleh partisipan. Namun, ada juga pengalaman yang menurut partisipan kedua kurang mengenakan bagi dirinya, dimana seorang konselor membuat pernyataan yang menyudutkan pasangannya dan hal itu membuat partisipan berhenti berkonseling dengan konselor yang bersangkutan. Keterampilan tersebut menjadi salah satu penilaian yang diberikan oleh kedua partisipan.

Hal ini juga didukung dengan pemberian teknik atau metode yang tepat bagi partisipan dalam membantu menyelesaikan permasalahannya.

Faktor yang terakhir berkaitan dengan dukungan yang diterima oleh partisipan ketika melakukan konseling. Partisipan pertama memiliki seorang pasangan yang membantunya dalam mengambil keputusan untuk berkonseling, namun sebaliknya partisipan kedua tidak mendapat dukungan dari siapapun. Dukungan tersebut didapatkan karena adanya keterbukaan yang terjadi pada partisipan pertama kepada orang terdekatnya terkait dengan kegiatan berkonselingnya.

Penelitian yang dilakukan masih jauh dari kata sempurna dan pastinya memiliki kekurangan karena adanya keterbatasan peneliti dalam memberikan pemahaman tentang keberhasilan konseling *online*. Keterbatasan tersebut antara lain, penelitian ini menggunakan pengalaman subjektif dimana pengalaman setiap individu akan memunculkan hasil yang berbeda beda, oleh karena itu penelitian ini mungkin tidak berlaku untuk individu yang memiliki kondisi yang berbeda. Selain itu, konseling *online* yang dijadikan penelitian ini tidak dapat menangani permasalahan kondisi gangguan berat atau psikotik.

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Penelitian mengenai pengalaman subjektif klien dalam keberhasilan konseling *online* digambarkan melalui tiga hal, yaitu pertama adanya perasaan positif yang timbul setelah melakukan konseling ditandai dengan

berkurangnya emosi negatif serta munculnya rasa lega sebagai perasaan positif. Kedua, pemikiran positif dimana partisipan telah memahami permasalahannya sehingga memiliki rencana tindak lanjut yang harus diterapkan sebagai upaya memberikan perubahan pada diri klien. Metode jurnaling, afirmasi positif, menulis refleksi, dan jadwal keseharian yang digunakan oleh klien menjadi sebuah bentuk perwujudan dalam membantu penyelesaian permasalahan. Rencana tersebut kemudian mulai diterapkan dalam kehidupan sehari-hari dalam membantu klien dalam menghasilkan perilaku positif. Keberhasilan konseling juga didukung oleh faktor yang mempengaruhi keberhasilan tersebut, antara lain faktor pemilihan seorang konselor, faktor keterampilan atau kemampuan yang dimiliki konselor, dan ketepatan teknik atau metode yang diberikan.

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, diharapkan lembaga atau instansi penyelenggara konseling *online* mampu meningkatkan dan lebih mengembangkan lebih lanjut demi menunjang pelaksanaan konseling. Konselor yang melakukan konseling *online* sebaiknya dapat meningkatkan keterampilannya dalam merespon, memahami dan menanggapi setiap pernyataan yang disampaikan tanpa menyudutkan klien sehingga nantinya dapat membawa pada keberhasilan konseling. Bagi peneliti selanjutnya disarankan agar dapat mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan pendekatan metode eksperimen dan menambahkan variable yang lebih relevan,

seperti mengklasifikasikan berat gangguan dan area permasalahan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp0630a>
- Daulay, N., Putri, A. C., & Sinaga, M. H. (2022). *Panduan Praktis Konseling Online Bagi Konselor* (N. Darmayanti (ed.)). UMSU PRESS.
- Elvitasari, Y., Masril, M., & Yulitri, R. (2019). Konseling Online Sebagai Alternatif Perluasan Akses Memperoleh Layanan Konseling Bagi Masyarakat. *PROCEEDING IAIN Batusangkar*, 3(1), 215–220. <https://ojs.iainbatusangkar.ac.id/ojs/index.php/proceedings/article/view/1310>
- Fadli, M. R. (2021a). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, 21(1), 33–54. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>
- Fadli, M. R. (2021b). Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif. *Humanika, Kajian Ilmiah Kuliah Umum*, Vol. 21(No. 1), 33–54. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>
- Ifdil, I., & Ardi, Z. (2013). Konseling Online Sebagai Salah Satu Bentuk Pelayanan E-konseling. *Jurnal Konseling Dan Pendidikan*, 1(1), 15–22. <https://doi.org/10.29210/1400>
- Jalil, M. N. (2020). Pengembangan Aplikasi E-Counseling Sebagai Upaya Meningkatkan Pemberian Layanan Bimbingan Dan Konseling Di SMA Negeri 1 Jenepono. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Junita, N., & Adyani, L. (2021). Efektifitas Konseling Online Pada Mahasiswa Selama Pandemi Covid-19. *Jurnal Diversita*, 7(2), 168–174. <https://doi.org/10.31289/diversita.v7i2.4554>
- Khadijah, S., Ghoniy, Z. A., Insiyah, & Sulistyowati, E. C. (2022). Pengaruh Terapi Menulis Ekspresif dengan Kombinasi Afirmasi Positif Terhadap Tingkat Kecemasan Pada Mahasiswa di Surakarta. *Jurnal Ilmiah Keperawatan*, 10(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.52236/ih.v10i2.247>
- Khadijah, & Zakky Abdul Ghoniy. (2022). Pengaruh Terapi Menulis Ekspresif Dengan Kombinasi Afirmasi Positif Terhadap Tingkat Kecemasan Pada Mahasiswa Di Surakarta. *Intan Husada : Jurnal Ilmiah Keperawatan*, 10(02), 134–144. <https://doi.org/10.52236/ih.v10i2.247>
- Kusmawati, A. (2019). Modul Konseling. *Universitas Muhammadiyah Jakarta*, 1–17.
- Mansyur, A. I., Badrujaman, A., Imawati, R., & Fadhillah, D. N. (2020). Konseling Online Sebagai Upaya Menangani Masalah Perundungan Di Kalangan Anak Muda. *Jurnal Pendidikan Ilmu Sosial*, 29(2), 140–154. <https://doi.org/10.23917/jpis.v29i2.8501>
- Mudjijanti, F. (2014). Pengaruh Kualitas Pribadi Konselor Terhadap Efektivitas Layanan Konseling Di Sekolah. *Program Studi Bimbingan Dan Konseling - FKIP Universitas Katolik Widya Mandala Madiun*, 02, 260–240. <chrome-extension://efaidnbmnncnqkcpajpcgglefindmkaj/http://repository.ukwms.ac.id/id/eprint/36890/3/8>. Pengaruh Kualitas Pribadi Konselor terhadap Efektivitas Layanan Konseling di Sekolah.pdf
- Nasution, H. S., & Abdillah. (2019). *Bimbingan Dan Konseling. Konsep,Teori,Dan Aplikasinya* (R. Hidayat (ed.)). Lembaga Peduli Pengembangan Pendidikan Indonesia (LPPPI).

- Petrus, J. (2016). Kajian Konseptual Hubungan Terapeutik dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Proses Konseling. *Jurnal Inovasi Pembelajaran Karakter (JIPK)*, 1(2), 1–10.
- Prayitno. (2017). *Konseling Profesional Yang Berhasil: Layanan dan Kegiatan Pendukung* (1st ed.). PT Raja Grafindo Persada.
- Putra, A. H. (2023). Keberhasilan konseling ditinjau dari self-disclosure klien: Studi pada klien yang berasal dari Indonesia. *Jurnal Riset Psikologi*, 6(4), 190–201.
- Rokom. (2022). *Digitalisasi Sektor Kesehatan Permudah Akses Masyarakat*. <https://sehatnegeriku.kemkes.go.id/baca/ri-lis-media/20220823/1140976/digitalisasi-sektor-kesehatan-permudah-akses-masyarakat/>
- Saam, Z. (2013). *Psikologi Konseling*. Rajawali Pers.
- Setyowati, D. (2022). Jumlah Pengguna Baru Layanan Telemedicine Capai 44% dalam 6 Bulan. <https://katadata.co.id/digital/startup/624e9b8b96669/jumlah-pengguna-baru-layanan-telemedicine-capai-44-dalam-6-bulan>
- Sosialita, T. D. (2023). Efektivitas Konseling Online pada Kesehatan Mental Remaja. *Universitas Airlangga*, 13(1), 69–80. <http://dx.doi.org/10.24127/gdn.v12i2.6424>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Penerbit Alfabeta Bandung.
- Supratiknya, P. D. A. (2015). *Metodologi Penelitian Kuantitatif & Kualitatif dalam Psikologi*. Penerbit Universitas Sanata Dharma Anggota APPTI.
- Tasmara, L., Al-Hafidz, H., Pardamean, A., & Berutu, R. (2023). Kualitas Pribadi Konselor Dalam Menentukan Keberhasilan Proses Konseling. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, Februari*, 9(3), 297–303. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7625194>
- Tirel, M. (2019). When Do People Seek Internet Counseling? Exploring the Temporal Patterns of Initial Submissions to Online Counseling Services. *Journal of Technology in Human Services*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/15228835.2018.1561348>
- Ursula, P. abda. (2021). Mengenal Layanan Konseling. *Jurnal Pendidikan*, 8(3), 62–73.
- Wibowo, N. C. H. (2016). Bimbingan Konseling Online. *Jurnal Ilmu Dakwah*, 36(2), 271–287.
- Winkel, W. . (1991). *Bimbingan dan Konseling di Institusi Pendidikan*. Grasindo.
- Yanti, A. D., & Lusiana, S. H. (2022). Aplikasi Kesehatan Online Sebagai Alternatif Media Konsultasi Bagi Para Penderita Kesehatan Mental. *Seminar Nasional Ilmu Keperawatan*, 442–449. <https://proceeding.unesa.ac.id/index.php/sniis/article/download/95/80>