

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Berkembangnya zaman yang semakin modern tidak luput juga dari berkembangnya suatu ilmu teknologi. Perkembangan ilmu teknologi yang begitu pesat di seluruh dunia adalah teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang dapat dimanfaatkan dan saat ini sudah menjadi hal penting bagi manusia dalam kehidupan sehari-harinya, yaitu salah satunya sebagai alat akses informasi-informasi penting melalui internet dan komunikasi antara satu sama lain. Menurut Wikipedia internet berasal dari bahasa Inggris yaitu interconnected network yang artinya jaringan yang saling berhubungan, dan didefinisikan sebagai sistem jaringan komputer yang saling terhubung dengan memanfaatkan paket protokol internet (TCP/IP) untuk menghubungkan perangkat di seluruh dunia.

Pada tahun 2020 aktivitas individu maupun kelompok sempat terhenti yang disebabkan oleh pandemi Covid-19 yang merupakan sebuah wabah mematikan yang tersebar diseluruh dunia. Aktivitas masyarakat kurang lebih terhenti atau hanya di rumah saja kurang lebih selama 2 tahun, sehingga menyebabkan tingkat stress yang meningkat dan menurunnya kesehatan mental pada masyarakat di dunia khususnya di Indonesia. Akibat dari adanya penurunan kesehatan mental membuat masyarakat Indonesia mulai banyak membutuhkan konselor maupun psikolog untuk melakukan konseling dan konsultasi terkait kesehatan mentalnya. Tetapi pandemi ini menyulitkan

masyarakat untuk melakukan aktivitas keluar menuju ke tempat konselor berada untuk berkonsultasi. Maka untuk itu seiringnya berkembangnya TIK dan adanya akses internet, sebelumnya hanya mengetahui konseling secara langsung, sekarang sudah ada layanan *e-counseling*.

E-Counseling atau bisa juga disebut dengan konseling online merupakan konseling yang dilakukan antara konselor dan konseli pada jauh atau tidak dilakukan secara tatap muka langsung. *E-counseling* atau konseling *online* merupakan sebuah layanan konsultasi yang dilakukan secara *online* melalui media seperti chat atau pesan teks, *video call*, *e-mail* dan lain sebagainya. Penggunaan internet sebagai media konseling sudah mulai banyak dilakukan oleh para konselor dan psikolog diberbagai belahan dunia.

E-Counseling di Indonesia telah menjadi pilihan yang populer bagi banyak orang dalam 2 tahun terakhir. Ini memberikan akses yang lebih mudah dan lebih nyaman bagi individu yang membutuhkan dukungan psikologis. Media layanan *e-counseling* berkembang dengan cepat yang tentunya terdapat pada macam-macam media sosial seperti di *Instagram*, *Facebook*, *Twitter*, *Whats Up* dan lain lain. Salah satu penyedia layanan *e-counseling* di Indonesia adalah rumahkonsul_id. Rumahkonsul_id merupakan layanan pengembangan diri berbasis psikologi dan teknologi di Indonesia yang bersahabat dan bermanfaat.

Rumahkonsul_id ini mengharapkan layanan yang diberikan dapat membantu dan menemani klien untuk berproses serta mengembangkan pribadi, minat, dan karirnya agar dapat mengoptimalkan potensi yang dimiliki.

Kemudian rumahkonsul_id dalam melayani klien juga berkolaborasi dengan beberapa psikolog, konselor, komunitas, dan para profesional di bidang masing-masing seperti bisnis, *start-up*, *creative business*, dan *Human Resource*. Tentu rumahkonsul_id ini juga merupakan layanan konsultasi berbayar melalui kontak-kontak yang bisa dihubungi yaitu *email*, *Instagram* dan *WhatsUp* dari rumahkonsul_id.

Dalam upaya melayani masyarakat, rumahkonsul_id memberikan layanan berupa tatap muka dan digital (*online*). Layanan tatap muka berupa terapi psikologi, konseling, konseling, miniclass, assesment, seminar dan workshop. Sedangkan layanan digital (*online*) rumahkonsul_id dalam bentuk online (*group WhatsUp*, dan *group Line*), konseling dan assesment online lewat chat, telepon dan video call, serta memberikan konten edukasi atau berbagi ilmu melalui saluran *YouTube*, *Instagram*, *Twitter*, dan *Podcast*. Rumahkonsul_id ini dapat dijumpai atau dikunjungi secara langsung, yaitu yang beralamat di CTX, Jl. Affandi Palembang No.31B, RT.13/RW.04, Santren, Caturtunggal, Kec. Depok, Kab. Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta.

Ada sekitar 15 psikolog dan konselor yang bertugas untuk melayani klien yang membutuhkan. Kemudian rumahkonsul_id juga mengadakan program 3 *On Job Training* untuk memberikan pengalaman serta pengetahuan dan pekerjaan yang diinginkan, yaitu seperti asisten psikolog, *Human Resoucer*, dan *Peer Counselor* dengan persyaratan tertentu untuk

mengikutinya. *On job Training* ini dapat dilakukan WFH (*Work From Home*) dan WFO (*Work From Office*) dengan berkomitmen selama 1 bulan.

Layanan *e-counseling* yang disediakan oleh rumahkonsul_id tentu dapat menjadi pertimbangan dan keputusan yang tepat bagi para calon konseli/klien yang akan melakukan konseling di rumahkonsul_id. Dengan melakukan konseling secara online di rumahkonsul_id, konseli/konselor tidak perlu repot-repot datang langsung ke tempat konselor berada dan cukup dilakukan secara jarak jauh dengan media-media yang sudah disiapkan.

Berdasarkan uraian permasalahan-permasalahan dan fakta-fakta yang sudah dipaparkan diatas, oleh karena itu dianggap perlu melakukan penelitian mengenai “Layanan *E-Counseling* di Indonesia”. Berupa studi deskriptif mengenai sebuah layanan *e-counseling* (konseling online) pada salah satu platform konsultasi yang bernama rumahkonsul_id.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan dari latar belakang yang telah peneliti paparkan di atas, maka penelitian ini akan difokuskan mengenai Layanan *E-Counseling* di rumahkonsul_id, dengan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk pelayanan *e-counseling* di rumahkonsul_id?
2. Media apa saja yang digunakan dalam layanan *e-counseling* di rumahkonsul_id
3. Apa saja manfaat dan kelebihan serta kendala dan kekurangan dari *e-counseling* di rumahkonul_id?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian dan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana bentuk dari layanan *e-counseling* di rumahkonsul_id.
2. Untuk mengetahui media apa saja yang digunakan dalam pelayanan *e-counseling* di rumahkonsul_id.
3. Untuk mengetahui apa saja manfaat dan kelebihan serta kendala dan kekurangan dari pelayanan *e-counseling* di rumahkonul_id

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi platform-platform yang menyediakan layanan konseling online atau *e-counseling* untuk bisa lebih berkembang dalam pengaplikasiannya. Juga menjadi sumber inspirasi bagi pemula (konselor) yang ingin memperluas koneksinya mengenai layanan bimbingan dan konseling serta lebih mengembangkan potensinya.

2. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mempunyai nilai dan dapat bermanfaat bagi masyarakat luas mengenai adanya platform layanan konseling online atau *e-counseling* yang disediakan oleh rumahkonsul_id. Sehingga masyarakat bisa yang berkeinginan berkonsultasi tidak perlu jauh mengunjungi konselor secara langsung, cukup dengan menggunakan

media *smartphone*, komputer/laptop, media sosial dan website yang disediakan.

E. Hasil Penelitian Terdahulu

Hasil dari penelusuran yang dilakukan sebelumnya mengenai penelitian yang relevan membahas mengenai konseling *online* atau *e-counseling* yaitu penelitian yang dilakukan oleh:

1. Penelitian yang ditulis oleh Dini Sri Duniawati dkk pada tahun 2019 yang berjudul “Model Konseling *Online* oleh *ibunda.id*” Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan konseling *online* yang diberikan kepada masyarakat berupa layanan konseling *Interaktif Synchronous*, layanan konseling *Non-Interaktif*, dan Psikoedukasi. Layanan konseling yang diberikan dapat dilakukan dengan cara via chatting, bertemu langsung dengan konselor, atau *self help* dari psikoedukasi yang diberikan.
2. Penelitian yang ditulis oleh Fathya Zulfa Fadlilah Salma pada tahun 2022 yang berjudul “Layanan Konseling Melalui Media Digital: Penelitian Pada Layanan Konseling Pribadi di Unit Layanan Psikologi Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati”. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa program layanan konseling pribadi melalui media digital sebagai salah satu program yang disediakan ULP UIN Bandung, proses layanan konseling pribadi melalui media digital, dan hasil layanan konseling pribadi melalui media digital secara umum menunjukkan perubahan, namun belum optimal secara keseluruhan.

3. Penelitian yang ditulis oleh Agus Tri Susilo pada tahun 2022 yang berjudul “*Smart Media: Alternatif Pelayanan Bimbingan dan Konseling Berbasis Online*”. Hasil penelitian dimulai dengan mengidentifikasi keberhasilan praktik kerja mandiri dari pendekatan *experiential learning*, para mahasiswa diminta untuk melakukan *self assessment* tentang keterampilan merancang dan menghasilkan karya media sebelum diberikan wawasan dan simulasi di mata kuliah media Bimbingan dan Konseling.
4. Penelitian yang ditulis oleh Sinta Rahmatil Fadhilah dkk pada tahun yang berjudul “*Cyber Counseling: Facebook Sebagai Media Baru Dalam Layanan Bimbingan Dan Konseling*”. Hasil dari penelitian tentang *Cyber Counseling* menggunakan *facebook* ini adalah meningkatkan pelayanan bagi seluruh peserta didik. Kemajuan teknologi informasi khususnya *facebook* sebagai media sosial telah menjadi media atau wadah baru dalam proses layanan bimbingan dan konseling, kelebihan dari *Cyber Counseling facebook* ini mudah diakses, mudah dilaksanakan tanpa memikirkan keterbatasan jarak dan waktu untuk melakukan pertemuan secara langsung bertatap muka dengan seseorang ahli atau konselor, terdapat rekam jejak sehingga mudah melakukan treatment lanjutan.
5. Penelitian yang ditulis oleh Aina Alfira dan Syaifullah Nur pada tahun 2022 yang berjudul “Strategi Layanan Bimbingan dan Konseling Berbasis *Cyber Counseling*”. Hasil penelitian jika penggunaan *cyber counseling* dapat menguntungkan konselor dan konseli dari sisi waktu dan finansial,

karena proses konseling tidak dibatasi oleh ruang dan waktu, kapan dan dimana saja proses konseling dapat dilaksanakan.

F. Landasan Pemikiran

1. Kerangka Teoritis

Layanan merupakan suatu bentuk atau aktivitas yang disediakan oleh individu, perusahaan, komunitas atau pihak lain untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, atau permintaan dari konsumen atau pengguna. Layanan ini tidak berwujud fisik seperti produk, melainkan lebih bersifat imaterial atau abstrak. Layanan bisa mencakup berbagai bidang, seperti layanan kesehatan, pendidikan, transportasi, perbankan, telekomunikasi, pariwisata, teknologi informasi, konsultasi, dan banyak lagi. Granoos (1990), berpendapat mengenai pengertian layanan adalah rangkaian kegiatan yang nyata tetapi tidak mengharuskan berinteraksi langsung antara pelanggan atau klien dan karyawan penyedia layanan sebagai solusi dari masalah pelanggan/klien tersebut (Novira, A., Priatna, R., & Pradesa, H. A. 2020: 290).

Dalam penelitian ini menggunakan teori organisasi karena rumahkonsul_id termasuk kedalam lingkup organisasi. Lubis dan Husaini (1987) berpendapat bahwa teori organisasi merupakan sekumpulan ilmu pengetahuan yang membahas mengenai mekanisme kerja sama dua orang atau lebih dengan sistematis untuk mencapai tujuan yang sudah ditentukan. pada pengertiannya organisasi menurut Syamsir Taroang (2013) adalah suatu konsep koordinasi kerja yang dijalankan dari macam-macam bidang

secara sadar yang dilakukan oleh dua orang atau lebih melalui batasan tertentu, kemudian berfungsi dengan berkelanjutan agar mencapai tujuan dan sasaran yang sama (Solong H. A. & Yadi A, 2021: 4-10).

Jenis teori organisasi dalam penelitian ini adalah teori human relation. Terori human relation merupakan teori hubungan antara manusia atau teori hubungan kerja kemanusiaan yang artinya hubungan kemanusiaan antara satu individu dengan individu lainnya yang terjadi dalam suatu situasi dan dalam semua bidang kegiatan maupun kehidupan untuk memperoleh kepuasan hati (Tanjung, A. S., Purba, A. M., & Muhammad, M. 2022:5819).

Konseling yang berasal dari bahasa Inggris yaitu "*to counsel*" dan secara etimologis yaitu "*to give advice*" yang berarti memberikan saran dan nasihat. Konseling adalah segenap bantuan yang diberikan konselor kepada konseli untuk bisa memahami dirinya agar konseli bisa mencapai tujuan hidupnya. Konseling adalah suatu proses pembelajaran seseorang terhadap pemahaman dan tenang hubungan dalam dirinya mengenai tingkah laku untuk menumbuhkan perkembangan pribadinya dan juga konseling tersebut dilakukan oleh konselor dan seorang konseli atau lebih, juga bertujuan memahami kehidupan konseli dan konseli bisa lebih mempelajari agar bisa membuat keputusan sendiri melalui pilihan-pilihan yang bermanfaat yang berasaskan informasi dan melalui penyelesaian permasalahan dalam bentuk emosi dan masalah individu (Luddin, A. B. M. 2010: 16).

Menurut Shertzer & Stone (1969), bahwa konseling adalah suatu proses kejadian dari hubungan tatap muka antara seorang konseli yang terganggu karena masalahnya yang tidak dapat diselesaikan oleh sendiri dengan seorang ahli, yaitu orang sudah terlatih serta berpengalaman membantu orang lain terhadap pemecahan berbagai jenis kesulitan para individu (Luddin, A. B. M. 2010: 18). Konseling bukan hanya bisa diberikan secara tatap muka (*face to face*) saja, tetapi juga bisa diberikan secara tidak langsung untuk menjalankan fungsi penyembuhannya (*currative*), yaitu bisa melalui teknologi informatika seperti internet, sehingga konselor bisa memberikan konseling kepada konseli dengan tidak membatasi lokasi dan waktu dalam menjalankan proses penyembuhannya (*currative*) (Hartono, M. S. 2015: 28).

Dari uraian diatas dapat disimpulkan jika pengertian konseling adalah pemberian saran dan nasihat oleh konselor atau seorang yang profesional kepada konseli secara tatap muka untuk memecahkan permasalahan-permasalahannya, juga membantu konseli untuk mengembangkan kepribadiannya supaya lebih bisa dalam mengambil keputusannya. Pemberian konseling kepada konseli oleh konselor juga tidak hanya bisa dengan tatap muka secara langsung (*face to face*), melainkan bisa dengan melalui internet.

Pengertian online dalam Bahasa Indonesia artinya daring (dalam jaringan) dan dalam KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) adalah “dalam jaringan, terhubung melalui jejaring komputer, internet, dan

sebagainya”. Menurut Dedik Kurniawan, Online adalah suatu kegiatan yang menggunakan fasilitas jaringan internet untuk melakukan kegiatan-kegiatan yang bisa dilakukan secara online seperti contohnya untuk mencari informasi atau berita, stalking, berbisnis, dan lain-lain. Sedangkan menurut Jasmadi dan Solusindo, online adalah sebuah wadah untuk berbagi informasi di mana kita dapat menyumbangkan kemampuan kita untuk membuat sebuah komunitas yang solid melalui internet (Danang, 2023).

Adapun pengertian mengenai konseling *online* atau *e-counseling* secara umum adalah bentuk praktek konseling yang dilakukan secara tidak langsung antara konselor dan konseli dengan menggunakan jaringan internet, untuk membantu mengatasi permasalahan yang ada pada konseli. Koutsonika (2009), menjelaskan bahwa konseling *online* pertama kali ada pada dekade 1960 dan 1970 dengan perangkat lunak program Eliza dan Parry, pada perkembangan awal konseling *online* dilakukan berbasis teks, dan sekarang sekitar sepertiga dari situs menawarkan konseling hanya melalui *e-mail* (Koutsonika, 2009).

Amani (2007), juga menyebutkan jika konseling *online* atau *ecounseling* adalah konseling yang dilakukan melalui internet yang secara umum merujuk pada profesi yang berkaitan dengan layanan kesehatan mental melalui teknologi komunikasi internet. Kemudian menurut Fields (2011), *e-counseling* merupakan sebuah layanan terapi yang relatif baru. Konseling dikembangkan dengan menggunakan teknologi komunikasi

dari yang paling sederhana dengan menggunakan telepon maupun dari komputer ke komputer sampai dengan memanfaatkan *webcam* (komputer dan internet). Sedangkan Haberstroh (2011), menjelaskan bahwa *ecounseling* adalah komunikasi antara konseli dan konselor dengan menggunakan *streaming video* dan *audio* komputer sehingga tercipta komunikasi antara klien dengan dengan konselor (Siradjuddin, H. K. 2017: 50).

Ifdil dan Aldi (2013), menjelaskan melalui konseling *online* atau *ecounseling* konseli dapat merespons konselor sesuai keinginannya sehingga konseli lebih mudah mengungkapkan apa yang akan disampaikannya tanpa merasa khawatir akan mengganggu aktivitas sehari-harinya. Konseli juga merasa bahwa konseling online lebih mudah dibandingkan harus bertemu secara langsung di tengah kesibukan konseli. Karena beberapa orang merasa malu untuk mengonsultasikan permasalahannya secara langsung kepada konselor dan tidak ingin jika orang lain mengetahui bahwa dirinya sedang mempunyai masalah (Amalianita, B., Ifdil, I., Agustin, A. W., & Zikra, Z. 2017: 69).

Demikian dapat disimpulkan bahwa pengertian konseling *online* atau *e-counseling* adalah sebuah layanan konseling yang dilakukan antara konselor dan konseli yang berada dalam jarak jauh dengan memanfaatkan alat-alat komunikasi seperti komputer dan jaringan internet sebagai interaksi yang dijalankannya. Selain itu konseli juga merasa lebih nyaman

dan terbuka terhadap permasalahannya jika melakukan konseling secara *online*.

Adanya *e-counseling* mempermudah orang-orang yang ingin melakukan konseling atau berkonsultasi tanpa harus pergi jauh dengan mengunjungi konselor maupun psikolog. Dengan *e-counseling* konseli bisa langsung mendaftar kepada platform yang menyediakan layanan *e-counseling*, kemudian mengikuti peraturan dan arahan-arahan yang diberikan. Setelah itu baru dapat terlaksananya *e-counseling* antara konselor dan konseli.

Banyak manfaat dan kelebihan yang dapat kita ambil dari adanya layanan *e-counseling*, sehingga menjadikan sisi positif dari *e-counseling* tersebut. Manfaat-manfaat ataupun kelebihan-kelebihan dari *e-counseling* adalah:

- a. *E-counseling* memungkinkan konseli untuk berbicara dengan seorang konselor dari kenyamanan rumah mereka sendiri atau dari lokasi yang mereka pilih. Ini sangat membantu bagi mereka yang memiliki keterbatasan fisik, mobilitas terbatas, atau tinggal di daerah terpencil.
- b. *E-counseling* sering memberikan fleksibilitas dalam memilih waktu sesi yang sesuai dengan jadwal mereka. Hal ini tentu cocok untuk orang yang memiliki jadwal yang sibuk atau tidak dapat dengan mudah menghadiri sesi konseling di tempat fisik.
- c. Beberapa orang mungkin merasa lebih nyaman berbicara tentang masalah pribadi melalui platform *online*, di mana mereka merasa lebih

- aman menjaga privasi mereka daripada bertemu secara langsung dengan seorang konselor. Untuk itu, *e-counseling* merupakan salah satu solusi yang tepat.
- d. Dalam beberapa kasus, *e-counseling* memungkinkan individu untuk mengakses konselor yang ahli dalam masalah atau kebutuhan tertentu, meskipun konselor tersebut berlokasi jauh.
 - e. *E-counseling* sering kali memiliki biaya yang lebih rendah daripada konseling tatap muka, karena tidak ada biaya transportasi menuju ruang kantor yang harus diperhitungkan.
 - f. *E-counseling* dapat dilakukan melalui berbagai media komunikasi, seperti pesan teks, panggilan suara, atau panggilan melalui video. Ini memungkinkan para konseli untuk memilih jenis komunikasi yang paling sesuai dengan preferensi dan kenyamanan mereka.
 - g. *E-counseling* memungkinkan seseorang/konseli untuk berinteraksi dengan konselor dari berbagai negara atau wilayah, memberi mereka kesempatan untuk mendapatkan perspektif lintas budaya.
 - h. *E-counseling* dapat membantu dalam situasi darurat di mana seseorang membutuhkan dukungan segera. Seseorang tidak perlu menunggu janji tatap muka untuk menerima bantuan.

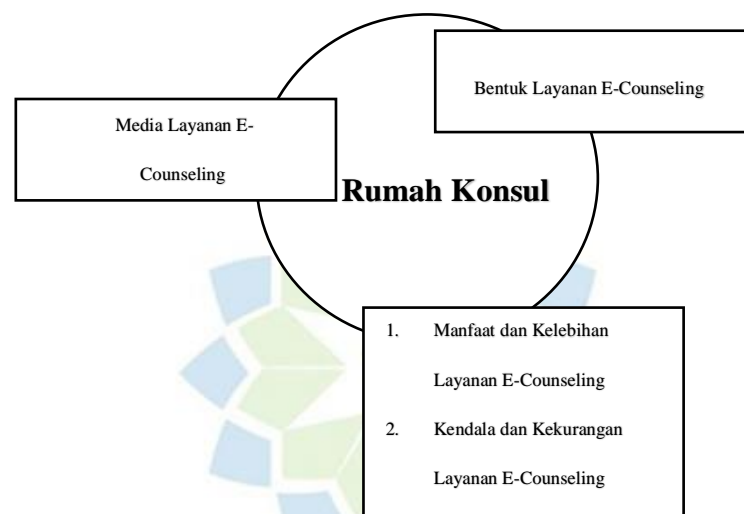
Namun pada pelaksanaan konseling *online* atau *e-counseling* masih memiliki beberapa kendala yang dapat menyebabkan terhambat jalannya pelaksanaan konseling. Berikut kendala-kendala yang terjadi antara konselor dan konseli :

- a. Konselor dan konseli tidak dapat menggunakan teknologi seperti *smartphone* dan komputer. Hal ini menjadi hambatan utama dalam pelaksanaan konseling secara *online*.
- b. Jaringan internet yang minim antara konselor dan konseli berada. Biasanya kendala jaringan terjadi jika berada pada daerah yang terpencil yang masih jarang menggunakan internet.
- c. Adanya kendala dalam bahasa. Dalam permasalahan ini sulitnya berkomunikasi antara konselor dan konseli dalam memahami bahasan diantara keduanya. Contohnya pada konseli yang disabilitas (tuna wicara/tuna rungu) akan sulit menyampaikan permasalahannya jika konselor tidak memahami bahasa isyarat.
- d. Kurangnya keahlian konselor dalam melakukan konseling *online*. Misalnya dalam konseling *online* dalam bentuk teks/chat, konselor terlalu terburu-buru dalam mengetik sehingga menyebabkan kesalahan dalam menyampaikan kalimat tersebut kepada konseli, sehingga hal tersebut bisa sulit dipahami oleh konseli.
- e. Ketidaktepatan waktu mulai konseling dimulai. Hal ini karena adanya persiapan yang lebih seperti mempersiapkan adanya prantara untuk komunikasi jarak jauh dan internet yang harus stabil agar percakapan antara konselor dan konseli dapat tersampaikan dengan baik.

2. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual adalah suatu bentuk kerangka berpikir yang dapat digunakan sebagai pendekatan dalam memecahkan permasalahan.

Kerangka konsep ini juga digunakan untuk menghubungkan atau menjelaskan tentang suatu topik yang akan dibahas dalam penelitian. Adapun gambar kerangka berpikir dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar 1.1:



Gambar 1 Kerangka Konseptual

G. Langkah-Langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di platform rumahkonsul_id yang ada pada media sosial yang bernama *Instagram*. Dipilihnya lokasi ini karena rumahkonsul_id merupakan sebuah komunitas yang menyediakan layanan konseling yang mana berkaitan dengan jurusan Bimbingan dan Konseling Islam, berupa teori-teori, teknik-teknik dan tata cara pelaksanaan konseling sampai media-media yang digunakan dan dikembangkannya. Bukan hanya konseling secara langsung, tetapi rumahkonsul_id juga

menyediakan konseling secara daring atau *e-counseling*. Untuk alamat kantor rumahkonsul_id yaitu di CTX, Jl. Affandi Palembang No.31B, RT.13/RW/04, Santren, Caturtunggal, Kec. Depok, Kab. Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta.

2. Paradigma Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan penelitian konstruktif atau interpretif yaitu paradigma ini melihat bagaimana kenyataan hasil konstruksi atau bentukan dari manusia itu sendiri. Menurut Batubara, J. (2017: 103) penelitian kualitatif berprinsipkan paradigma konstruktif yang berpandangan bahwa pengetahuan itu bukan hanya hasil pengalaman terhadap fakta, namun juga merupakan hasil konstruksi pemikiran subjek yang diteliti. Pengetahuan hasil dari manusia itu sifatnya tidak tetap tetapi akan terus berkembang. Penggunaan paradigma konstruktif dalam penelitian ini untuk melihat bagaimana layanan *e-counseling* yang dijalankan oleh salah satu platform atau komunitas yang bernama rumahkonsul_id.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan dipaparkan secara deskriptif yang bertujuan mengungkapkan dan menganalisis data-data, dan informasi serta fakta-fakta yang akurat mengenai bagaimana layanan *e-counseling* yang dijalankan oleh salah satu platform konsultasi yang bernama rumahkonsul_id. Pendekatan kualitatif bersifat deskriptif dimana data-data yang dikumpulkan berupa kata-kata dan gambar-gambar.

Laporan kutipan-kutipan data sebagai ilustrasi dan dukungan fakta pada penyajian. Data ini mencakup transkrip wawancara, catatan lapangan, foto, video, tape, dokumen, dan rekaman lainnya. Dalam memahami fenomena, peneliti berusaha melakukan analisis dengan sebaik mungkin mendekati bentuk data yang telah direkam (Romlah, S. 2021: 3-4).

4. Jenis Data dan Sumber Data Penelitian

Menurut Subroto (1992), data dalam penelitian pada dasarnya terdiri dari semua informasi atau bahan yang disediakan alam (dalam arti luas) yang harus dicari, dikumpulkan dan kemudian dipilih oleh peneliti. Data bisa terdapat pada segala sesuatu apa pun yang menjadi bidang dan sasaran penelitian. Data penelitian kualitatif pada umumnya merupakan data lunak (*soft file*) yang berupa kata, ungkapan, kalimat dan tindakan, bukan merupakan data keras (*hard file*) yang berupa angka-angka statistik, seperti dalam penelitian kuantitatif (Nugrahani, F., & Hum, M. 2014: 107).

a. Jenis Data Penelitian

Jenis data pada penelitian ini adalah jawaban-jawaban dari pertanyaan-pertanyaan yang diajukan diperoleh digunakan peneliti dalam penelitian ini yaitu kualitatif. Adapun jenis data yang akan diteliti mencakup data-data mengenai

- 1) Data mengenai bentuk layanan *e-counseling* di rumahkonsul_id.
- 2) Data mengenai media layanan *e-counseling* yang digunakan oleh rumahkonsul_id.

3) Data mengenai manfaat dan kelebihan serta kendala dan kekurangan dari layanan *e-counseling* di rumahkonsul_id.

b. Sumber Data Penelitian

Agar hasil penelitian ini dapat dipertanggungjawabkan dan akurat, perlu adanya sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu data primer dan data sekunder. Sumber data primer yang diperoleh langsung dari informan yaitu hasil wawancara bersama CEO (*Founder*) dan 3 konselor dari pihak rumahkonsul_id. Sedangkan sumber data sekunder yang diperoleh pada penelitian adalah dokumen-dokumen penting yang berbentuk *soft file* dari rumahkonsul_id untuk menunjang penelitian.

5. Teknik Pengumpulan Data Penelitian

Terdapat 3 teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai bukti bahwa penelitian ini dilaksanakan secara nyata, yaitu sebagai berikut :

a. Informan

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif dimana penelitian ini pada umumnya mengambil jumlah informan yang lebih kecil dari penelitian lainnya. Berfokus kepada bentuk layanan *e-counseling*, media-media yang digunakan dalam layanan *e-counseling*, serta kelebihan dan kekurangan dari layanan *e-counseling* di rumahkonsul_id.

Adapun teknik penentuan informan yang akan diwawancarai adalah dilakukan secara daring atau online melalui media laptop dan dengan aplikasi zoom meeting. Kemudian meminta informasi dari founder rumahkonsul_id dan konselor-konselor yang bertugas di rumahkonsul_id yang memberikan layanan konsultasi ataupun layanan e-counseling.

b. Wawancara

Dalam penelitian ini wawancara dilakukan secara semi terstruktur, merupakan wawancara penerimaan dari wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur. Peneliti mewawancarai informan yaitu pemilik (*Founder*) rumahkonsul_id dan 3 konselor mengenai layanan *e-counseling* di rumahkonsul_id melalui aplikasi *Zoom Meeting*. Pengumpulan data dengan wawancara bertujuan untuk mendapatkan informasi yang diperlukan secara mendalam. Wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi yang objektif mengenai efektivitas pelaksanaan program layanan *e-counseling* dijalankan oleh rumahkonsul_id.

c. Dokumentasi

Penelitian kualitatif tidak hanya merujuk kepada apa terjadi dalam kehidupan masyarakat, tetapi bisa juga merujuk bahan berupa dokumen. Berbagai dokumen itu seperti teks (berupa bacaan, rupa rekaman audio, maupun berupa audio visual). Dokumentasi utama pada penelitian ini bersumber dari data-data yang diperoleh dari

rumahkonsul_id, seperti foto-foto, *soft file* dan catatan-catatan terkait informasi rumahkonsul_id serta konsultasi antara konselor dan konseli yang dianggap penting untuk penelitian.

6. Teknik Analisis Data Penelitian

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah menggambarkan layanan konseling *online* atau *e-counseling* pada salah satu platform layanan konsultasi yang bernama rumahkonsul_id. Menurut Miles dan Huberman (1992), terdapat tiga langkah dalam analisis data kualitatif yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data adalah proses selektif yang berfokus pada penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data mentah yang muncul dalam catatan tertulis di lapangan. Proses ini terjadi selama proses penelitian, bahkan sebelum pengumpulan data yang sebenarnya dalam kerangka konseptual penelitian, pertanyaan penelitian dan metode. Adapun Penyajian data adalah sekumpulan informasi yang disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Sedangkan penarikan kesimpulan dilakukan oleh peneliti secara terus-menerus selama di lapangan dimulai dengan pengumpulan data, peneliti kualitatif mencari makna pada sesuatu, memperhatikan pola yang teratur (catatan teoritis), penjelasan, kemungkinan konfigurasi, aliran kausal, dan proposisi (Agusta, I. 2003: 10).

a. Reduksi Data

Rijali, A (2019: 91), menjelaskan jika kegiatan dalam mereduksi data adalah meringkas hasil pengumpulan data ke dalam konsep, kategori, dan tema-tema, pengumpulan data dan reduksi data saling berinteraksi dengan melalui konklusi dan penyajian data, ia tidak bersifat sekali jadi, tetapi secara berulang, perkembangannya bersifat logis dan interaktif, bahkan melingkar.

Data yang telah diperoleh dari hasil penelitian di lapangan kemudian diketik atau ditulis dengan berupa uraian atau laporan secara rinci. Selanjutnya direduksi, dirangkum, memilih hal-hal inti dari data penelitian, dan difokuskan kepada hal-hal yang lebih penting.

b. Penyajian Data

Kegiatan penyajian data merupakan sekumpulan informasi yang disusun, sehingga memungkinkan akan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajian data kualitatif dapat berupa teks naratif berbentuk catatan lapangan, matriks, grafik, jaringan, dan bagan. Bentuk-bentuk ini menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang menyatu dan mudah diraih, sehingga memudahkan untuk melihat apa yang sedang terjadi, apakah kesimpulan sudah tepat atau sebaliknya melakukan analisis kembali (Rijali, A 2019: 93).

c. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dan yang paling penting dalam penelitian. Kesimpulannya dapat menjawab fokus permasalahan dalam penelitian dengan mendeskripsikan informasi-informasi yang didapat kemudian diringkas agar dapat dipahami. Kesimpulan yang diambil dalam penelitian ini adalah penerapan layanan *e-counseling* yang jalankan oleh salah satu platform konsultasi yang bernama rumahkonsul_id

