
Negosiasi Dan Kontestasi Layanan Konseling *Online* Atau *Offline* Di Era Media Baru

Ardiansyah^{1*}

¹ Bimbingan dan Konseling Islam Sekolah Tinggi Agama Islam Baubau

*ansyah_ardi2828@yahoo.co.id

ARTICLE INFO

Article history

Received July 1, 2021

Revised July 7, 2021

Accepted July 24, 2021

Keywords: Negotiation, online and offline counseling contest

Kata Kunci: Negosiasi, Kontestasi konseling online dan offline

ABSTRACT

This paper examines the type of arrangement and contestation of the new online media time of advising administrations. The type of research used by the author in looking at this phenomenon is using qualitative descriptive analysis. The aftereffects of this investigation show that the internet guiding assistance contestation goes inseparably without subverting one another, on the grounds that both on the web and disconnected advising administrations each have shortcomings and qualities. To fortify the presence of new online media directing, consistently make new advancements with an adaptable appearance of advising administrations and not quite the same as vis-à-vis guiding administrations that require stages. The advising specialist organization directs various guiding exchanges with customers who wish to look for guiding administrations rapidly. Arrangements are helped out through different perspectives as a guiding interaction that is quick and doesn't take long. Similarly, with disconnected guiding, every one of its shortcomings and qualities is to take the customer's trust to pick a decent directing help.

ABSTRAK

Tulisan ini menganalisis tentang bentuk negosiasi dan kontestasi layanan konseling online era media baru. Jenis penelitian yang digunakan penulis dalam melihat fenomena ini yakni menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kontestasi layanan konseling *online* salaing berjalan beriringan tanpa ada yang saling melemahkan, sebab kedua layanan konseling secara online dan offline masing-masing memiliki kelemahan dan kelebihan. Untuk menguatkan keberadaan konseling online media baru, selalu melakukan inovasi baru dengan tampilan layanan konseling yang fleksibel dan berbeda dengan layanan konseling secara tatap muka yang butuh tahapan. Penyedia layanan konseling melakukan sejumlah negosiasi konseling kepada klien yang ingin mencari layanan konseling secara cepat. Negosiasi dilakukan melalui berbagai tampilan berupa proses konseling yang cepat dan tak butuh lama. Begitupun halnya dengan konseling secara offline yang masing-masing menonjolkan kelemahan dan kelebihannya agar dapat mengambil kepercayaan klien untuk memilih layanan konseling yang dianggap baik.

1. PENDAHULUAN

Pembicaraan tentang konseling *online* dan *offline*, masalah pengarahan, secara konsisten memunculkan berbagai pemahaman dari berbagai pertemuan, baik penasehat spesialis maupun skolastik, seperti pelaksanaan administrasi pembinaan berbasis media online. Waktu media baru dengan peningkatan inovasi yang terbaik di kelasnya, tentu saja tidak dapat dipungkiri dengan pergantian peristiwa yang cepat dan tidak dapat disangkal. Seperti diindikasikan oleh Baran Stanlay dan Davis, kehadiran media baru menawarkan ruang lingkup korespondensi yang sangat luas (Baran, Davis, Daud, Afrianto, & Iva, 2010).

Kemajuan media baru tidak hanya dirasakan sejauh kemajuan inovasi, tetapi juga dapat dirasakan dalam pembinaan pemerintahan. Mode baru-baru ini dengan semua keefektifan media secara positif memudahkan kami untuk mendapatkan data. Masa media baru dengan lompatan maju inovatif yang berbeda yang mengkomunikasikan data begitu cepat, seperti saat ini di mana kita berada di masa transformasi 4.0 dan masyarakat 5.0 telah memanfaatkan masuknya inovasi secara tepat, siap mempengaruhi penurunan nilai inovasi, hukum, ekonomi, sekolah, hortikultura seperti di berbagai bidang termasuk membimbing (Frida & Jihan Fairuz Atikah, 2012).

Nur Mega Aris Saputra telah mengarahkan pemeriksaan terhadap tindakan layanan konseling *online* yang diselesaikan dalam periode 5.0 pergolakan mekanis dan layanan konseling saat ini. Pandemi virus Corona di administrasi pemandu internet. Dari dua hasil pengujian diatas, para pencipta beranggapan bahwa pada saat ini kemajuan dalam inovasi data, para konselor dituntut untuk lebih inventif dan mengikuti perkembangan inovasi data dalam memberikan layanan konseling (*digital directing*), dan dapat dilakukan dimana saja dengan pemahaman saat ini menciptakan inovasi dan tingkat kemampuan beradaptasi yang tinggi dalam eksekusinya (Saputra, Nur Mega Aris Hidayatullah, Hengki Tri Abdullah & Muslihati, 2020).

Artikel ini akan mendorong percakapan yang lebih luas sehubungan dengan keberadaan layanan konseling *online* yang diusulkan oleh Helen Kousonika untuk menjadi nasihat berbasis *online* khusus yang muncul selama tahun 1960-an dan 1970-an dengan program presentasi yang disebut Eliza dan Repel, yang tampilannya masih puas di email dan kemudian mengalami kemajuan. Kehadiran lembaga pengarah kembali menjadi perbincangan lanjutan di ranah konselor, diawali dengan pelaksanaan pembinaan internet dengan stamping maraknya pemanfaatan media baru dalam siklus pembinaan (Koutsonika, 2009).

Melanjutkan dari awal mengarahkan layanan konseling oleh konselor klasik yang biasanya berhadapan langsung dengan seseorang di sebuah ruangan dan alokasi waktu kadang-kadang dibatasi (Mitchell, G., 2008). Pelaksanaan pembinaan yang akhir-akhir ini dibatasi oleh distribusi realitas penyelenggara pemerintahan dibatasi, saat ini terdapat sebuah layanan konseling yang dimanfaatkan

konselor secara terbuka tanpa dibatasi waktu dan kesempatan dalam melakukan siklus konseling dengan memanfaatkan pemanfaatan media baru (Prayitno, 2013).

Berbeda dengan kajian-kajian tersebut, artikel ini berpusat pada fenomena layanan dimana layanan konselingnya saling berkontestasi dan negosiasi dalam praktik layanan konseling *offline* yang dilakukan oleh konselor. Layanan konseling online dipilih sebagai fokus kajian karena dalam proses konselingnya baik itu konseling online, maupun offline saling berkompetisi dengan keunggulan dalam layanannya yang ditawarkan pelanggan. Demikian juga, pengarahannya konseling *online* sangat menarik untuk pertemuan tertentu untuk konseling masalah dengan pemanfaatan media baru.

Dalam artikel ini, konseling *online* di era media baru dipandang sebagai keajaiban sosialisasi saat ini, di mana ada kecenderungan bagi individu/pelanggan tertentu yang memiliki masalah mental untuk melakukan konsultasi berbasis *online*, namun juga saling menantang pada sudut pandang yang berbeda seperti kekurangan dan kualitas konseling *online* dan dengan layanan konseling langsung, jelas kedua lembaga konsultasi ini dihadapkan pada kecukupan dan transaksi yang terjadi di dalamnya sehingga mereka dapat memberikan layanan konsultasi secara lokal. Artikel ini secara eksplisit menyelidiki apa dan bagaimana di web dan kontestasi pengarahannya terputus, terutama pada saat kemajuan dalam inovasi data. Bagaimanapun, artikel ini menyelesaikan dua pertanyaan penting: Pertama, seperti apa pertukaran konsultasi *online* dan *offline* di masa media baru? Kedua, apa kualitas konsultasi *online* dan layanan apa yang diiklankan? Ketiga, faktor pemanfaatan konsultasi *online*?

Untuk menanggapi pertanyaan ini, artikel ini terdapat menjadi lima klasifikasi. Klasifikasi awal membahas latar belakang penelitian. Bagian selanjutnya membahas tentang karakteristik layanan konseling online. Bagian ketiga, membahas negosiasi layanan konseling online. Bagian keempat berbicara kontestasi layanan konseling online dan offline. Terakhir, artikel ini diakhiri dengan sebuah penutup.

2. METODE

Jenis penelitian yang digunakan penulis dalam melihat fenomena ini yakni menggunakan analisis deskriptif kualitatif (Sugiyono, 2016). Penelitian yang dilakukan ini bermaksud untuk melihat dan memahami gejala fenomena sosial yang terjadi, terkait dengan adanya negosiasi dan kontestasi dalam layanan konseling secara online yang meluas di masyarakat dalam melakukan layanan konseling *online* di era media baru yang dilakukan oleh konselor. Adapun metode pengumpulan data yang peneliti lakukan adalah dokumentasi, wawancara dan observasi. Pengumpulan data yang penulis lakukan yakni melalui observasi secara *offline* dan *online* dengan melihat, buku, video YouTube dan berbagai aplikasi layanan bimbingan konseling secara *online*.

Peneliti juga memimpin pertemuan langsung dan melalui media online kepada saksi-saksi tertentu yang menggunakan korespondensi individu karena keterbatasan realitas, hal ini dilakukan untuk mempermudah narasumber dan penulis esai dalam informasi pada jam persepsi. Untuk membantu pemeriksaan ini, pencipta mengarahkan informasi melalui strategi pemeriksaan *snowball* di mana dalam prosedur ini, penyelidikan ini memilih saksi pelanggan tergantung pada organisasi atau rantai koneksi yang konstan.

Metode ini mencari data dalam layanan konseling baik itu secara *offline* maupun *online*, serta meminta data dari penasihat yang sibuk dengan konselor berbasis *online*. Selain itu, sebagian saksi yang kami temui berasal dari sumber peneliti yang tidak secara otoritatif menceritakan karakternya menggunakan inisial, keseluruhan ini ada pemahaman ketika peneliti dan saksi tetap diam tentang kepribadian sumber. Semua ini dilakukan agar dapat diteliti lebih lanjut dengan data dalam penelitian ini.

Selain itu, pengumpulan data melalui wawancara, dilakukan pertama kali kepada konselor yang melakukan konseling *online*, yang bertindak sebagai subjek utama sekaligus narasumber pokok serta menggunakan juga narasumber pendukung lainnya yang telah dipilih untuk menjadi informan. Langkah pengumpulan data berikutnya adalah dengan melakukan dokumentasi dengan mengumpulkan dokumen, buku-buku, dan dan membaca situs layanan konseling online, serta melihat langsung foto kegiatan lainnya yang memiliki keterkaitan dengan publikasi layanan konseling *offline* maupun *online* berupa testimoni publik terkait konselingnya di media sosial. Langkah ini penulis lakukan agar dapat mengeksplorasi lebih jauh terkait layanan konseling era media baru.

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Negosiasi konseling *online* dan *offline* era media baru.

Media baru, yang secara konsisten menawarkan variasi terbaru, jelas dapat mengubah transformasi kita, namun media baru, untuk situasi ini media online, telah mengambil peran penting dalam dunia konsultasi. Bisa kita lihat ketika presentasi pemerintahan-pemerintahan di AS dari periode 1980-an, hingga belum lama ini, yang pada awalnya dipelopori oleh Frank Parson melalui pengembangan Guidance movement (pengembangan arahan), sehingga pengalaman pertama dengan sekolah kecenderungannya adalah belum digunakan dalam bimbingan instruktif dan diselesaikan secara dekat dan tatap muka.

Perkembangan konseling dengan kehadiran media *online* juga dulu dibatasi untuk pengarahan koordinasi, namun sekarang dikenal sebagai *Cyber counseling* dengan layanan konseling secara profesional yang melibatkan konselor yang menggunakan konferensi video, karena administrasi pemandu berbasis web di depan layar PC/ponsel tanpa persyaratan kehadiran instruktur hak gadai basah yang dapat digunakan kapan pun dan di mana pun. *Cyber counseling* memiliki keunggulan dalam merampingkan advokat profesional dengan memanfaatkan pengarahan konseling secara *online* agar memiliki pilihan untuk membina data melalui media *online* dalam memberikan nasehat virtual (Prasetya, Sugiyo, & Japar, 2013).

Keajaiban di atas tentunya menimbulkan kecurigaan bahwa layanan konseling, yang selama ini kita ketahui dilakukan secara dekat dan pertemuan pribadi, saat ini mulai mengalami pergeseran dimana terjadi pertukaran dengan berbagai keuntungan yang ditawarkan baik secara *online* maupun *offline*. Pertukaran dan maraknya kontestasi kedua pemerintahan ini, tentunya tidak dapat disangkal juga dengan keunggulan dan kendala tersendiri dari kedua pengarah tersebut, sehingga tidak dapat dipungkiri bahwa akan terjadi interaksi antara konseling secara online dan konseling tatap muka.

Pengaturan layanan konseling secara virtual dan langsung, dapat mendorong pelanggan yang ingin mencari layanan administrasi dengan cepat dan memakan waktu cukup lama. Tentunya, pelanggan yang mencari layanan konsultasi akan melakukan siklus pengaturan antara konseling yang bertemu langsung atau konseling secara *online*, dengan tujuan agar pelanggan dapat mengatur mana yang harus didapat agar secara efektif memiliki pilihan untuk sampai ke layanan konseling mental.

Perkembangan transaksi di layanan konsultasi *online* dan panduan langsung, jelas peneliti melihat sesuatu yang masuk akal, karena pelanggan yang sedang mencari bantuan mental benar-benar memiliki kekuatan penuh untuk memilih saran mana yang sesuai untuk kebutuhan mereka, terutama saat merambahnya akses informasi secara *online* akan terjadi dalam layanan konseling secara langsung. Karena kami tidak dapat menolak bahwa layanan pengarah langsung telah mulai beralih ke layanan konsultasi internet, namun kedua layanan ini menikmati keuntungan dan kelemahan masing-masing dan akan dijelaskan dalam pembahasan berikut.

Dengan cara ini, dua pengaturan untuk layanan panduan *online* dan *offline*, menurut peneliti, tidak dapat diambil dari latihan pertukaran pengarah yang ada di layanan konseling saat ini. Pertukaran ini harus terhubung bersamaan dengan variasi khusus mereka, dan melengkapi dan menyembunyikan kekurangan dari dua administrasi pengarah, baik *online* maupun *offline*. Jika kedua pertukaran ini tidak dapat dipisahkan dan melengkapi satu dengan yang lain, itu tidak menghalangi kemungkinan bahwa nanti layanan konseling ini dapat berkoordinasi satu dengan yang lain dan pelanggan yang mencari bantuan dapat mengakses sesuai hiburan dan keinginan pelanggan di interaksi membimbing.

Konseling Online: Karakteristik dan pelayanannya **Karakteristik Layanan Konseling Online**

Pemanfaatan internet guide oleh para advisor di masa media baru, tentunya memiliki atribut tersendiri yang dapat menggambarkan administrasi pengarah berbasis *online*. Peneliti akan menggambarkan salah satu kualitas dari administrasi tersebut tergantung pada persepsi penulis dalam penelitian ini, khususnya layanan konsultasi *online* yang dijalankan sebagai berikut:

1. Masalah ringan

Pengungkapan permasalahan dalam layanan konseling tentunya merupakan tahapan yang tidak dapat kita gambarkan untuk menyelesaikan permasalahan yang sulit dalam siklus pembinaan, namun bukankah hal-hal yang sulit ini dapat diselesaikan dalam upaya bantuan pengarah, khususnya *online*, jelas ada beberapa minor masalah yang dapat dijelaskan dan digabungkan sepanjang waktu konseling. Seperti yang diungkapkan oleh Mesil B Wulur, ia mengungkapkan bahwa dalam siklus konseling yang diterapkan dalam layanan konseling *online*, secara umum akan lebih dominan pada isu-isu yang bersifat minor, fleksibel seperti masalah lebih cenderung kepada pemberian arahan dan masukan yang mengarah pada

penguatan mental, namun jika masalah tersebut dianggap sangat substansial sehingga dapat diubah ke layanan konsultasi *offline* atau konsultasi langsung (Mesil B Wulur, 2020).

Selain itu, diperkuat dengan paparan yang disampaikan oleh Lita Widyo Hastuti kepada peneliti bahwa layanan konseling *online* ternyata hanya siap untuk bertahan dan mengatasi masalah-masalah yang sifatnya ringan, karena tidak semua masalah dapat diselesaikan dan menetap di layanan konseling *online*, jelas diperlukan asosiasi korespondensi sebagai komunikasi bahasa tubuh antara konselor dan klien. Terlebih lagi, pelanggan perlu penanganan khusus dengan asumsi masalah dipandang ekstrem, layanan konseling *online* dianggap wajar untuk masalah kecil dan tidak tepat untuk dikurangi jika masalah sulit diselesaikan di ruang *online* dan memerlukan strategi tertentu secara langsung, jadi masalah yang tidak terlalu besar seperti ini pada umumnya akan diselesaikan secara *online* dengan instruktur dan asosiasi pelanggan di media *online* (Widyo, 2019).

Sebagian dari pengungkapan yang disampaikan oleh beberapa informan di atas, peneliti dapat memutuskan bahwa pelaksanaan layanan konsultasi *online* hanya siap untuk menangani masalah-masalah yang bersifat kecil dan tidak perlu perawatan luar biasa diselesaikan oleh konselor dan klien. Bagaimanapun, setiap kali diputuskan untuk dirancukan, adalah mungkin untuk mengadakan pertemuan yang tidak biasa di ruang yang terputus. Terlebih lagi, pencipta juga berpendapat bahwa pelaksanaan panduan internet hanya siap untuk menangani masalah pada tingkat tertentu, namun belum sepenuhnya siap untuk sampai pada tingkat luar biasa yang dianggap kacau selama waktu yang dihabiskan untuk menangani masalah pelanggan, sehingga membutuhkan sarana konseling yang maju sebagai pengarah langsung.

2. Masalah yang informatif

Menyimak dan mengamati lebih jauh lembaga-lembaga penasihat internet yang ditawarkan oleh Cahyadi Takariawan di bidang penyutradaraan keluarga, penulis sebagai salah satu anggotanya dalam layanan konseling *onlinenya*, menemukan susunan penyelenggara pemerintahan yang mencerahkan, karena media penyusunannya berbasis Aplikasi panduan, artikel keluarga dan video klip pengarah yang diberikan dalam kelas bimbingan berbasis *online*, pada umumnya akan menonjolkan data yang menyampaikan pesan, karena instruktur dalam menjelaskan masalah pelanggan tidak terlalu intensif dalam memberi dan meringankan masalah pelanggan. Kadang-kadang konselor hanya memberikan data panduan yaitu langkah-langkah atau tips yang dapat dilakukan pelanggan, namun penasihat tersebut tidak memperluas perhatian pelanggan melalui arahan terlebih dahulu dengan pelatihan dan secara umum akan berada pada tingkat panduan dasar.

Hal tersebut didukung oleh pernyataan Lita Widyo Hastuti, bahwa pelaksanaan layanan konseling secara *online* menekankan pada penanganan masalah pendidikan dan penjelasan masalah pelanggan, dengan alasan bahwa layanan konseling secara *online* secara umum akan masuk akal untuk masalah saat ini dan cepat untuk menemukan solusi atas masalah tersebut. dialami pelanggan, sebagai masalah yang hanya membutuhkan informasi dan bantalan sehingga pelanggan dapat memperoleh jawaban atas masalah yang mereka hadapi kepada instruktur di ruang *online* sehingga mereka membutuhkan pengarah data baik dalam teks dan video film arah, sama seperti akses lain yang digunakan oleh pelanggan.

Mengingat sebagian dari eksposur di atas, pencipta menganggap bahwa layanan konseling secara *online* yang selesai baik menggunakan pesan video yang berbasis teks dan teks hanya siap untuk memberikan informasi tentang panduan penjelasan yang berguna di tingkat yang paling rendah, di mana pelanggan berada. Hanya siap mendapatkan himbuan

dan kontribusi melalui media *online* dan tidak dapat sepenuhnya menyelesaikan masalah karena ada perantara media yang melanggar batas tersebut, sehingga dapat dibayangkan

bahwa kekhawatiran pelanggan dapat lebih teratasi jika ada kontak langsung antara konselor dan pelanggan.

3. Rentan usia pengguna layanan konseling *online*

Membahas aturan usia-lemah untuk pergi ke layanan konseling secara *online*, itu dapat dianggap relatif sejauh waktu anggota atau pelanggan, karena titik fokus memberikan layanan pengarahan yang ditawarkan oleh para konselor berpusat di sekitar administrasi pemandu. Dalam mendukung kekuatan mental, selain itu, klien dari administrasi pembimbing selalu ditempatkan. Dikenal dengan topik tentang isu-isu keseharian, keluarga, profesi, perkawinan dan pasca nikah, dan dapat dibayangkan bahwa hal tersebut umumnya digunakan oleh kalangan muda dan tua dalam mendapatkan pendampingan berbasis *online* di tempat-tempat pendampingan.

Jika ingin melihat dan mempelajari lebih lanjut tentang rentan usia yang mengikuti layanan konseling secara *online*, tentu saja menurut para pembuatnya itu tidak terlalu ideal, karena klien media *online* saat ini digunakan oleh anak-anak, tetapi juga bisa. Sudah sejak berbagai usia lebih mendapatkan layanan konseling secara *online*, karena selain perangkat telekomunikasi telah memasuki ruang pribadi orang, ia juga telah menyusup ke masa anak-anak, remaja, orang dewasa dan orang tua. Oleh karena itu, layanan konseling secara *online* yang digunakan oleh pemandu saat ini tidak meneliti pengakses banyak dari kelompok usia, tetapi pembuat melihat bahwa klien pengarahan berbasis *online* dapat digunakan oleh siapa pun yang membutuhkan data panduan berdasarkan kebutuhan dan kebutuhan pengguna setiap pelanggan di ruang publik.

Melihat analisis peneliti lebih lanjut tentang salah satu kualitas layanan konseling secara *online*, peneliti berpendapat bahwa penggunaan layanan konseling secara *online* yang menggunakan aplikasi media *online* adalah salah satu fitur yang dapat digunakan menggambarkan layanan konseling dalam memberikan bantuan. Juga, kami tidak menyangkal bahwa administrasi konsultasi internet ini hanya dijelaskan oleh masalah kecil, berguna di alam dan tidak berdaya terhadap usia klien, namun bantuan layanan konseling secara *online* ini dapat membuat komitmen positif dan dapat mendukung administrasi pengarahan terputus.

Tergantung klien dan penerimaan ke layanan konseling dapat memilih bantuan yang dapat menambah mengurangi masalah. Selain itu, tidak semua pelanggan juga terbuka untuk menggunakan layanan konseling secara *online* karena pertimbangan dan persyaratan tertentu, sehingga memerlukan perpaduan layanan panduan yang sempurna antara konsultasi langsung dan konsultasi menggunakan media.

Faktor-faktor Penggunaan Layanan Konseling *Online* Era Media Baru

Kehadiran inovasi korespondensi dengan cepat terperangkap dalam budaya Indonesia, melalui permulaan periode lain dalam membimbing, dan mempengaruhi contoh pemikiran dan metode kerja, terutama dalam administrasi penasihat internet. Karena peningkatan cepat dari inovasi data *online*, pemandu dan pelanggan mencoba untuk mengeksploitasi inovasi baru, dengan tujuan agar inovasi tersebut dapat digunakan dalam kemajuan layanan konseling saat ini.

Ada alasan pasti yang dimiliki pelanggan dengan memanfaatkan konseling secara *online*, tentunya merupakan jalur yang berbeda bagi pelanggan yang ingin melakukan konseling dengan berbagai pertimbangan yang berbeda mengenai alasan yang mereka miliki. Dengan demikian, pencipta menggambarkan beberapa faktor yang menjadi keputusan pelanggan, untuk memimpin pengarahannya *online*, khususnya dalam layanan konseling *online*.

Adapun sebagian data dari para informan yang ditemui peneliti mengenai reaksi mereka terhadap tanggapannya mengenai konseling secara *online* sebagai berikut:

Pertama, waktu. Kita dapat menyadari bahwa di negara-negara Barat, konselor dan berbagai layanan konseling menawarkan layanan konseling secara *online*, salah satunya dapat kita lihat ketika layanan panduan internet digunakan dalam pelaksanaan perawatan dan kesehatan psikologis sebagai layanan konseling bagi pelanggan yang membutuhkan layanan konseling secara *online* yang terpisah oleh kesempatan (Kraus, Stricker, & Speyer, 2010). Kita dapat menguraikan pola ini bahwa orang membuat beberapa memori terbatas, sehingga menasihati pelayanan konseling menjadi pilihan dalam pemanfaatan pembimbing, khususnya layanan konseling *online*. Konseling melalui *online* adalah cara berbeda bagi konselor untuk menyampaikan pesan nasihat kepada pelanggan melalui media *online* dalam menyampaikan masalah mereka.

Salah satu narasumber yang saya temui di bidang Rk mengungkapkan bahwa ia terikat untuk memanfaatkan layanan konseling secara *online* karena keterbatasan waktu yang dimilikinya. Saat itu, Rk mengatakan kepada peneliti bahwa selain dinamis sebagai pengganti di pekerjaannya, dia juga bekerja dengan biaya rendah untuk meringankan beban keluarganya sehingga dia tidak memiliki banyak waktu untuk konselor untuk berbicara dengan perhatian, jadi dia memilih layanan konseling secara *online* (RK, 2019).

Selain Rk, informan AJ berikut ini memberikan klarifikasi kepada peneliti terkait penjelasan di balik pemilihan internet yang menasihati administrasi bahwa:

“Saya condong ke layanan konseling secara *online*, karena aksesnya yang masuk akal dan tidak memakan banyak waktu, karena konsultasi langsung membutuhkan banyak waktu dan saya perlu segera mencari dukungan dari keluarga. Masalah yang saya hadapi, terutama terkait dengan langkah-langkah kemajuan keluarga. Ketika ada masalah dalam keluarga dan keluarga, akhirnya melacak situs layanan konseling secara *online* yang ditawarkan oleh para konselor dan memilih untuk memanfaatkan bimbingan internet” (AJ, 2019).

Waktu berkumpul yang dibatasi memicu pelanggan memiliki pilihan untuk pergi ke layanan pengarahannya keluarga online dengan menghubungi instruktur online. Terlebih lagi, para pencipta melihat bahwa di tengah perkembangan media yang cepat, tidak setiap orang dapat menginvestasikan banyak energi, jadi sangat umum bahwa beberapa pelanggan menggunakan panduan internet, yang dibebani oleh batasan untuk bertemu, sehingga mereka beralih ke ruang *online*. Pendapat sang pencipta juga sesuai dengan apa yang diungkapkan Azy Barak, bahwa keunggulan layanan konseling secara *online* adalah cenderung mengakomodasi individu-individu yang berada jauh yang mungkin dapat menghadapi masalah baik dalam hal waktu, kesempatan, maupun jarak di dunia membimbing interaksi (Barak, 2011).

Sebagian dari penjelasan yang diungkapkan, pembuat menyimpulkan bahwa masuk ke waktu dan pembukaan adalah pemikiran utama bagi pelanggan untuk menggunakan layanan konseling secara *online*. Waktu dan kesempatan bagi pelanggan sering digunakan sebagai tujuan di balik memilih layanan konseling secara *online*, karena ada pelanggan yang tidak memiliki banyak waktu untuk mengikuti siklus konsultasi secara langsung, sehingga mereka

memilih layanan konseling secara *online* yang sederhana sejauh waktu, tanpa bertatap muka dan dipilih dengan perenungan yang dapat diterima cepat untuk menemukan dukungan tentang masalah pelanggan.

Meskipun masalah sejauh waktu adalah alasan utama pelanggan untuk mengambil layanan konseling secara *online*, pembuat menganggap bahwa ada kemungkinan juga untuk situasi ini kemampuan untuk menempuh jarak untuk mengarahkan administrasi, jadi pilih layanan konsultasi yang terjadi di ruang *online* terlepas dari kenyataan bahwa tidak terbayangkan untuk diharapkan untuk terjalin secara tatap muka di ruang *offline*.

Kedua, proses. Sedikit kemungkinan pencipta menemukan di lapangan bahwa salah satu elemen yang mengatur penggunaan panduan berbasis web adalah bahwa siklus dianggap sederhana. Seperti yang diungkapkan oleh bahwa penjelasan yang menyebabkan dia memutuskan untuk menggunakan layanan konseling secara *online* adalah pemikiran bahwa siklusnya mudah, karena Hy menganggap bahwa interaksi itu sederhana, di mana itu cukup bagi kami untuk mendapatkannya secara *online* dengan aplikasi tanpa membuat pengaturan. Dengan pelanggan sehingga tidak bingung, selain itu, ia juga terlibat banyak dengan menggunakan akses media *online* dalam siklus panduan.

Sampai saat ini, seperti yang mungkin kita sadari, nasehat yang terputus atau pembinaan langsung, jelas memiliki metodologi unik yang harus diikuti, baik sejauh pendaftaran maupun siklus yang berbeda. Salah satu modelnya adalah bahwa layanan konsultasi *offline* adalah interaksi pertemuan dengan berencana untuk bertemu dengan seorang konselor, selain itu kadang-kadang beberapa pelanggan juga pada umumnya akan merasa malu karena dianggap memiliki masalah oleh pemandu atau orang lain sehingga mereka memilih layanan konseling secara *online*.

Pernyataan yang terungkap dari penjelasan di atas, sangat baik dapat dianggap bahwa pemikiran sejauh siklus panduan yang dianggap sederhana dan layak adalah salah satu alasan bagi pelanggan untuk memilih layanan konseling secara *online*, karena mereka mengharapkan bahwa layanan konseling seperti ini adalah dianggap berguna untuk membantu masalah mereka tanpa melalui interaksi yang ada di sana-sini dianggap merepotkan sejauh perkembangan layanan konseling secara *online*. Ini tidak berarti bahwa kami meremehkan bahwa layanan konsultasi terputus yang berbelit-belit oleh siklus, namun ada penjelasan dan pemikiran yang berbeda oleh pelanggan sebagai pengakuan atas kenyamanan dalam memimpin panduan.

Ketiga, inovasi media. Waktu dunia telah mendorong individu untuk menggunakan dan memanfaatkan media korespondensi berbasis *online*, telah memasuki ruang privat, seperti TV, web dan telepon seluler. Sejak saat ini inovasi data dan korespondensi telah merasuki gaya hidup masyarakat, khususnya masyarakat Indonesia. Hadirnya inovasi ini tidak bisa kita hindari dalam kehidupan kita, namun patut kita akui dengan mengagumkan pemanfaatan media pada masa sekarang ini.

Kehadiran inovasi telah menjadi mode baru-baru ini dalam mengarahkan administrasi, terutama layanan konseling secara *online*. Kita dapat melihat bahwa terdapat kecenderungan individu, terutama pelanggan untuk memanfaatkan telepon seluler dan media *online* lainnya untuk berbagi dan berkomunikasi dengan orang-orang di sekitar mereka, baik di seluruh ruang online. Dengan tujuan agar kehadiran media telepon seluler atau akses media *online* lainnya tidak ditinggalkan untuk dimanfaatkan oleh masyarakat masa kini, agar pelanggan dapat memperoleh data di berbagai lini kehidupan. Oleh karena itu, tidak jarang pelanggan juga menggunakan ponsel atau media *online* lainnya untuk mencari data dan mengakses internet directing.

Berdasarkan pertemuan kreator dengan Ar, diklarifikasi bahwa salah satu variabel yang membuatnya terikat untuk menggunakan jasa pemandu internet adalah keberadaan media online. Seperti yang dikomunikasikan oleh Ar kepada peneliti bahwa:

"Dengan media *online* yang bisa didapat melalui ponsel atau perangkat khusus online lainnya, saya suka mencari layanan konsultasi internet. Selain itu, karena sederhana, saya suka menggunakan layanan konseling secara *online*, mengingat fakta bahwa media *online* cukup dekat dan membumi untuk saya gunakan dalam memandu. Karena kita tidak bisa menutup diri dengan pemanfaatan media *online* yang cepat, saya memanfaatkan media *online* untuk dapat mengarahkan data ketika saya memiliki masalah yang kurang membebani dalam keluarga saya, jadi gak perlu jauh-jauh cari bantuan" (AR, 2019).

Pembuatnya memahami bahwa pelanggan dan konselor tidak boleh menutup diri terhadap perkembangan teknologi dan data yang cepat, karena hal tersebut menjadi sesuatu yang khas jika salah satu faktor yang menyebabkan pelanggan memilih pengarah internet. Senada, ia juga mengungkapkan hal ini karena pemanfaatan media online yang cepat dan dekat dengan jadwal pelanggan. Misalnya, pencipta memberikan penggunaan ponsel pelanggan untuk gadget web dan memungkinkan pelanggan untuk mencari akses untuk memandu di ruang *online*.

Senada dengan hal tersebut, Mugin Swirl mengutarakan bahwa hadirnya inovasi, dalam situasi seperti ini media online, berhak untuk diakui, dengan alasan keberadaan media dalam penyelenggara pembinaan berbasis web sudah menjadi periode lain di Indonesia. Interaksi membimbing dan merupakan ujian bagi konselor mengambil bagian dan menguasainya, agar tidak terlalu disalahgunakan oleh kemajuan-kemajuan inovatif dalam layanan konseling secara *online* (Wibowo, 2018).

Pada dasarnya, kehadiran media sangat stabil dalam siklus konsultasi karena merupakan faktor pilihan bagi pelanggan untuk pergi ke layanan konseling secara *online* dengan variasi media yang ada. Keberadaan layanan konseling secara *online* yang menawarkan arahan berbasis media *online* tidak dapat dicegah, telah membuat konsumen cenderung memanfaatkan media *online* dalam melakukan pendampingan. Seperti yang bisa kita lihat di negara maju, konseling sudah menggunakan fasilitas media *online* yang memungkinkan kurangnya tatap muka antara konselor dan klien, melainkan konseling yang dilakukan dalam ruang *online* yang sering disebut sebagai *e-counseling* atau konseling *online* (Petrus & Sudibyo, 2017). Seperti yang bisa kita lihat di negara-negara maju, pembinaan sampai sekarang menggunakan media *online* yang memungkinkan tidak adanya hubungan dekat dan pribadi antara penasihat dan pelanggan, namun pengarah dilakukan dalam ruang online yang sering disebut sebagai panduan elektronik atau layanan konseling secara *online*.

Pelanggan saat ini ingin memandu sumber data melalui *online*. Tak sedikit dari mereka, bahkan ada yang mengakses aset web penasehat melalui aplikasi Facebook, Instagram, YouTube, situs pengarah internet dan beberapa cara berbeda. Pencipta melihat bahwa banyak organisasi spesialis layanan konseling secara *online* menawarkan layanan mereka melalui media online menggunakan perangkat media yang terkait dengan web, meskipun elemen yang berbeda masih dipikirkan, terutama masalah moral dari masalah privasi pelanggan.

Begitu pula di dunia *online*, ada banyak pendukung yang menawarkan layanan panduan internet, baik berbayar maupun terbelengkalai, yang kemudian banyak diminati oleh pelanggan, terutama kaum muda, untuk membahas masalah mereka. Seperti Riliv untuk berbagi di web, dengan 12,2 ribu pendukung Instagram (Februari 2019), Howdy sahabat dengan 143 pengikut Facebook dan pengarah online dan administrasi pengarah dijalankan di UNY layanan konseling secara langsung, dengan layanan konseling secara

online untuk siswa. Keajaiban kebangkitan administrasi pemandu berbasis *online* telah mulai menyebar dan menawarkan administrasi pengarahan secara luas di arena terbuka, baik di web maupun terputus.

Menanggapi klarifikasi diatas, pencipta menyimpulkan bahwa dalam kemajuannya budaya komputerisasi mendukung adanya beberapa faktor inovasi media yang membuat pelanggan pada umumnya akan mengikuti pengarahan internet, sehingga mendapat salah satu penjelasan krusial dibalik pelanggan untuk memanfaatkan inovasi media yang ada. Hal ini menjadikan media *online* sebagai sebuah media yang dapat memudahkan pelanggan untuk dapat mengarahkan di ruang online yang telah dikoordinasikan ke dalam kehidupan pelanggan menjadi keputusan yang elektif dalam memutuskan masuk ke panduan yang dapat dimanfaatkan oleh pelanggan.

Layanan Konseling: Offline dan Online

Mengarahkan layanan konseling kadang-kadang memungkinkan bagi pelanggan untuk memilih siklus panduan, tidak luar biasa bagi pelanggan yang memiliki masalah yang pada saat itu membutuhkan bantuan, tentu saja, mereka akan mencari layanan konsultasi yang dapat bekerja dengan tujuan masalah mental yang mereka hadapi. Ini jelas sering menjadi pemikiran bagi pelanggan dalam memilih layanan konsultasi, terutama di periode saat ini dengan banyak yayasan atau fasilitas penuntun yang tertarik untuk menawarkan jenis bantuan baik online maupun *offline* (Corey, 1986).

Namun, juga harus menjadi pemikiran bagi penasihat dan pelanggan untuk mempertimbangkan sudut pandang yang berbeda yang akan dicapai dengan mengarahkan administrasi, seperti yang dirujuk oleh Corey dan Callanan, ada bagian manfaat dan kendala dalam menggunakan layanan pemandu internet. Peneliti menganggap ini sebagai referensi mendasar bagi kita untuk menemukan sudut pandang yang diangkat oleh layanan konseling secara *online*.

Media *online* juga telah menjadi banyak referensi dalam mencari data, terutama mengarahkan, misalnya, menemukan akses ke layanan konseling secara *online*, menonton acara YouTube dan berbagai hal lain yang mengarah ke layanan konseling. Sebelum adanya media *online*, sebagian besar pelanggan yang disinggung untuk membimbing terputus dengan mengunjungi konselor secara lugas, dan sekarang beberapa telah berpindah ke media *online* sampai saat masuk untuk menasihati. Semua ini karena konsultasi langsung membutuhkan waktu cukup lama dan sulit diperoleh jika tidak ada waktu yang mungkin, tanpa diduga, panduan menggunakan media online adalah kemungkinan untuk mengetahui alasan yang mudah, cepat dan mudah membutuhkan asosiasi layanan konseling secara *online*.

Berikut ini akan menjelaskan sebagian dari penemuan peneliti di lapangan sehubungan dengan kontestasi pola yang menyebabkan panduan untuk memilih lembaga penasihat baik terputus maupun online sebagai berikut:

1. Offline (Penasihat Langsung)

Penggunaan layanan konseling secara *offline* atau *face-to-face* adalah kemajuan yang sangat menarik bagi konselor dan pelanggan, kita dapat melihat bahwa ketika pencipta memimpin pertemuan dengan Ar, ia merujuk bahwa layanan konseling secara *face-to-face* juga ada beberapa yang tertarik untuk alasan tertentu seperti hubungan korespondensi yang diikuti oleh pelanggan dan gaya tubuh pemandu dalam memberikan nasihat. Meskipun demikian, seperti yang ditunjukkan oleh Ar, meskipun faktanya ada *face-to-face*, tidak dapat disangkal bahwa ada beberapa pelanggan yang tetap dengan konselor secara langsung, dan dengan asumsi masalah tidak dapat diselesaikan secara *online* ruang, sakelar terputus dengan mengunjungi konselor.

Salah satu narasumber yang kami temui di lapangan, Hy, seorang siswa pengganti, memberikan reaksinya kepada para ilmuwan sehubungan dengan pelaksanaan layanan konseling secara *offline* atau *face-to-face* mengatakan bahwa:

“Saat itu, saya benar-benar memiliki masalah yang menurut saya sangat berat. Namun, saya tidak tahu di mana menemukan bantuan sehingga kekhawatiran saya dapat diselesaikan diidentifikasi dengan keluarga saya, akhirnya saya memilih untuk pergi ke instruktur untuk melakukan pembinaan dan bertemu langsung dengan pembimbing. Akhirnya saya mendapat jawaban dan jawaban atas kesulitan yang saya hadapi. Saat itu saya juga mendengar bahwa selain dari layanan konseling secara *offline* atau *face-to-face*, ada juga lembaga pembina berbasis *online*. Namun, demikian saya suka bertemu dengan sang pemandu, karena tentunya saya merasa ada perbedaan dalam interaksi menasihati karena saya tidak bisa melihat pembimbing secara lugas dan jelas korespondensi verbal saya tidak nampak dan sensasinya luar biasa. Sampai akhirnya sekitar waktu itu saya lebih suka memberi nasehat langsung dengan tujuan supaya saya bisa merasa terpenuhi dengan menemui pembimbing saya”.

Klarifikasi Hy dapat beralasan bahwa pelaksanaan konseling *offline* atau langsung menikmati manfaatnya sendiri. Selain komunikasi langsung, pesan nasihat juga bisa dirasakan melalui penampilan dan artikulasi yang diberikan dan khas saat memimpin bimbingan langsung. Pelaksanaan konseling *offline* atau langsung tanpa memanfaatkan media *online* tentunya menikmati keuntungan tersendiri dan menjadi peluang bagi pelanggan yang ingin mendapatkan arahan (HY, 2019).

Selain klarifikasi Ar dan Hy, ditambahkan oleh Wi, mengungkapkan kepada pencipta bahwa ia suka menggunakan konseling *offline* atau langsung, dengan alasan ia merasa ada perbedaan sejauh pemenuhan tertentu, sebagai kesan pengalaman langsung yang harus dimungkinkan dengan korespondensi verbal. Seperti yang diungkapkan Wi bahwa:

“Dalam konseling *offline* atau langsung saya mensurvei keterkaitan antara kelima deteksi, untuk situasi ini mata, telinga dan tampang advokat bisa dilihat sehingga saya bisa bertemu langsung dengan pembimbingnya. Sejalan dengan itu, kontak langsung ke rumah membuatnya lebih setuju bagi saya untuk datang menemui pembimbing secara langsung, jadi yang saya butuhkan dari panduan ini adalah dicapai antara kontak langsung ke rumah dengan konselor”.

Penjelasan Wi tersebut, mengklarifikasi bahwa pelaksanaan konseling *offline* atau langsung memiliki pemenuhannya sendiri, khususnya pelanggan, karena klarifikasi Wi mengungkap adanya kontak langsung individu antara konselor dan pelanggan. Dengan cara ini, kita dapat melihat kecenderungan yang jelas bagi pelanggan untuk menggunakan panduan konseling *offline* atau langsung (WI, 2019).

Berbeda dengan kasus Nh yang mengungkapkan kepada peneliti bahwa penggunaan konseling *offline* atau langsung menikmati manfaat dari bagian hubungan pembimbing dengan pertanyaan dan jawaban dengan pembimbing seperti yang dikatakan Nh bahwa:

“Saya lebih suka konseling *offline* atau langsung, karena saya akan lebih diizinkan untuk mengajukan pertanyaan dengan pembimbing. Selain itu, saya juga merasa lebih puas daripada mengungkapkan kesulitan saya ketika menceritakan kekhawatiran saya secara langsung kepada konselor, selain itu saya dapat melihat reaksi langsung konselor saya melalui ungkapan di mana-mana ketika membahas kekhawatiran saya. Selain itu, dengan bergaul secara langsung dengan konselor, saya bisa mendapatkan ide dan kontribusi langsung atas masalah yang saya hadapi” (NH, 2019).

Klarifikasi yang berbeda dari beberapa sumber tersebut, peneliti beralasan bahwa pelaksanaan konseling *offline* atau langsung menikmati manfaatnya sendiri. Setiap

pelanggan memiliki alasan tertentu, seperti penjelasan di balik penggunaan panduan langsung yang telah digambarkan sebelumnya. Kontestasi pelaksanaan panduan terputus atau bimbingan langsung masih ada di antara individu-individu tertentu yang memilih

panduan ini dengan sudut pandang tertentu, karena dalam panduan terputus ini juga terdapat akomodasi bagi pelanggan untuk ikut serta dalam siklus konsultasi.

2. *Online* (konseling dengan media *online*)

Ketika tidak ada bantuan pengarahan, masyarakat Indonesia biasanya mencari bantuan untuk masalah mereka umumnya dengan bantuan perintis daerah setempat, perintis yang ketat, individu yang cerdas, atau individu yang dianggap memiliki banyak keterlibatan untuk mendapatkan pilihan untuk membantu masalah yang dihadapi dengan kualitas mereka, sehingga mereka menjadi metode yang sukses saat itu. Meskipun demikian, peneliti melihat bahwa strategi penyutradaraan konvensional mulai bergerak sedikit ke dunia maya melalui pencarian *online* atau konseling *offline* terhadap konselor yang ahli siap membantu menangani masalah (Lubis, 2014).

Dalam beberapa kasus orang Indonesia secara keseluruhan sering kali dipermalukan untuk mencari bantuan untuk menangani masalah yang ada dalam kehidupan sehari-hari, dengan cara ini mereka ragu-ragu untuk bertemu langsung dengan analis, konselor, atau individu yang memiliki kemampuan berbeda untuk memberikan arahan mental. Di sana-sini orang yang mencari bantuan dengan masalah yang mereka hadapi enggan untuk dianggap gila atau memiliki masalah, tetapi itu hanya umum ketika pelanggan perlu mencari layanan konsultasi *online*.

Tidak hanya itu, dengan waktu yang terbatas dan kebebasan untuk bertemu langsung dengan seorang konselor, tentu menjadi pemikiran untuk mencari bantuan dengan jenis arahan agar daerah setempat, untuk situasi ini, pelanggan yang ingin mendapatkan pembinaan dapat terpenuhi. Sejalan dengan itu, dikombinasikan dengan perkembangan pesat dan kemajuan inovasi, untuk situasi ini media berbasis *online*, para konselor secara teratur menggunakannya dengan campuran media berbasis *online* dalam konseling.

Salah satu kehadiran koperasi spesialis pembina berbasis online, mengingat mengikuti informasi pencipta melalui informasi *online*, adalah adanya pemasok pemandu bernama Riliv Konseling *Online*, seperti terungkap melalui akun media youtube yang:

"Dengan Riliv Konseling *Online*, mereka dapat berkonsultasi masalah mereka dengan psikolog asli. Dari situ, akan dilanjutkan dari sekedar mengunjungi, menelepon, mungkin kita akan bertemu langsung dengan pimpinan, menasihati yang beralih dari *online* menjadi *offline* atau bertemu langsung dengan penasihat. Kami juga membantu mengukur masalah pelanggan dengan memberikan sudut pandang baru dan menjawab masalah secara *online*".

Sesuai dengan keajaiban yang digambarkan di atas, peneliti menemukan bahwa kehadiran layanan pengarahan berbasis *online* oleh konselor juga menambah kemajuan inovasi yang digunakan dalam media berbasis *online*. Demikian pula, peneliti melihat bahwa bantuan tersebut juga berkembang di berbagai media *online* untuk memberikan layanan pengarahan kepada pelanggan agar tersedia bagi pelanggan yang membutuhkan bantuan untuk masalah mereka.

Selain itu, saksi Aj dengan mengungkap kepada peneliti bahwa selama itu ia memiliki kendala dalam menentukan kaki tangan kehidupan sehari-hari, sekitar saat itu ia jauh dari Yogyakarta sehingga ia sedang mencari waktu pilihan untuk menasihati masalah yang dihadapinya. Akhirnya, dia dinasehati oleh rekan-rekannya untuk membawa panduan keluarga *online* yang dapat diperoleh melalui situs penasihat internet dengan cepat dan dapat menemukan dukungan dengan masalah-masalah terkini. Aj akhirnya ikut serta dalam interaksi bimbingan keluarga *online*. Karena, aksesnya mudah dan tidak memakan banyak

waktu, karena selain belajar dan bekerja sehingga tidak punya banyak waktu, dia juga bekerja di luar daerah sehingga tidak ada kesempatan ideal untuk pergi ke konselor untuk mencari bantuan secara lugas, sampai akhirnya memilih bantuan pengarahan internet yang cepat dan mudah dijangkau..

Klarifikasi Aj, bahwa pengakuan terhadap keadaan dan jarak yang menjanjikan adalah alasan di balik memilih layanan konseling berbasis *online*, karena dia membutuhkan lebih banyak waktu sehingga dia lebih menyukai panduan cepat. Kehadiran layanan konseling berbasis *online* ini dipandang sebagai bantuan fungsional dan cepat bagi Aj untuk mendapatkan dukungan dari masalah yang dihadapinya, tidak hanya itu tergantung pada konfirmasi Aj bahwa perenungan waktu dan tempat adalah tujuan utama sehingga ia memilih layanan konseling berbasis *online* (AJ, 2019).

Praktis setara dengan data yang dikomunikasikan oleh Rk bahwa ia suka memilih layanan konseling berbasis *online*, untuk alasan yang tidak umum seperti yang dikatakan Rk kepada pencipta:

“Dengan layanan konseling berbasis *online*, saya merasa lebih baik menyelidiki masalah saya melalui pesan online yang direkam dalam bentuk hard copy. Karena dengan menceritakan melalui komposisi, saya dapat mencerahkan lebih dalam lagi tentang perhatian saya, seperti menulis diary yang beruntut. Tidak hanya bahwa, kadang-kadang saya membutuhkan kepastian ketika berbicara dengan orang lain tentang kekhawatiran saya, jadi saya suka merekamnya dan mengirim catatan masalah kepada konselor. Itulah alasan saya berpikir tentang layanan konsultasi keluarga online, saya lebih sering membahas masalah saya dengan penasihat yang saya percayai dalam pengarahan *online*, jadi saya dapat menemukan jawaban untuk masalah yang saya alami”.

Dari penjelasan Rk, peneliti menyimpulkan bahwa kecenderungan mereka untuk menggunakan layanan konseling berbasis *offline* diakhiri dengan memikirkan tidak adanya rasa percaya diri ketika berbicara mengenai masalah tersebut, sehingga pemilihan layanan konseling berbasis *online*. Kemajuan yang dilakukan Rk adalah keputusannya untuk mencari bantuan dari seorang penasehat sehingga perhatiannya dapat memperoleh manfaat dari masukan dari luar, tanpa bertatap muka namun cukup dengan layanan konseling berbasis *online* yang dapat ia jangkau dan dapat membuatnya terbuka untuk berbicara melalui tulisan secara *online*.

Perkembangan layanan konseling sekali lagi merupakan percakapan lebih lanjut di bidang konseling. Diawali dengan pelaksanaan layanan konseling berbasis *online* dengan hentakan maraknya pemanfaatan media baru dalam mengarahkan interaksi. Mulai dari awal mengarahkan *offline* yang dulunya berhadapan langsung dengan seseorang di sebuah ruangan dan porsi waktu kadang-kadang dibatasi. Saat ini adanya layanan konseling yang digunakan oleh para konselor tanpa dibatasi waktu dan kesempatan dalam menyelesaikan interaksi pembinaan dengan menggunakan media baru (Gibson & Mitchell, 2011).

Dalam pelaksanaannya, kami tidak dapat menolak bahwa antara layanan konseling berbasis *online* dan *offline* atau dari dekat dan konsultasi pribadi masing-masing menikmati keuntungan dan kerugian. Mengingat penemuan eksplorasi yang dipimpin oleh Zainah Ahmad Zamania bahwa *online* dan *offline* atau dari dekat dan pengarahan pribadi menikmati manfaat dan hambatan dalam penemuan tersebut. Oleh karena itu, konselor harus mempertimbangkan kedua siklus panduan ini untuk melengkapi satu sama lain. Ada beberapa keuntungan dan kerugian dari administrasi konsultasi online dan terputus, pencipta menganggap ini sebagai siklus yang saling membutuhkan dalam administrasi. Memberi saran karena antara *online* dan langsung saling melengkapi, dan menjadi variasi yang berbeda bagi pelanggan untuk memilih layanan konseling (Zamani, Nasir, & Yusoooff, 2010).

Dengan hadirnya media baru sebagai instrumen terkini dalam administrasi pemandu internet, tentunya juga menimbulkan pertukaran baru antara konseling secara langsung atau

virtual. Pembuatnya beranggapan bahwa ada kelebihan dan kekurangan yang ditunjukkan di setiap administrasi ini, jelas ada siklus pertukaran, di mana pelanggan memiliki posisi penuh untuk memilih layanan konsultasi yang diminati, sesuai dengan layanan bantuan yang ideal.

4. KESIMPULAN

Perkembangan pertukaran pakar layanan konseling secara *offline* dan *online* saling melengkapi dalam pelaksanaan konseling di periode media baru. Bangkitnya kekuasaan yang diperkenalkan oleh konselor dengan hak dan moral bawaan membuat bantuan pengarah berbasis *online* ini melahirkan pengaturan posisi baru dan ahli lama dalam membimbing pemerintahan. Begitu pula dengan pengaturan kekuasaan konselor baru dan pertukaran posisi konselor lama, hal itu tidak benar-benar menggerakkan situasi instruktur lama karena pelanggan dan penasihat memiliki tujuan mereka sendiri untuk mengarahkan baik secara langsung atau virtual. Sementara otoritas konselor lama juga tetap dalam situasi untuk memberikan nasihat secara langsung, akan tetapi pelanggan akan tetap bisa memilih layanan terbaik.

Kehadiran media baru dalam layanan konseling secara *online* telah memperkuat pakar lain untuk konselor. Karena, kekuatan bekerja melalui media *online* secara luas di arena terbuka. Hal ini dapat ditunjukkan oleh keajaiban kehadiran konselor baru dalam layanan konseling secara *online* yang telah hadir secara luas di ruang publik kepada pelanggan. Apalagi dengan hadirnya posisi yang juga diperkuat melalui media pendukung seperti youtube, distribusi buku, tahapan dan kursus yang terkomputerisasi maka para konselor pun ikut serta dalam pemanfaatan media baru sebagai layanan konseling untuk memberikan bantuan kepada pelanggan dan masyarakat ketika semua dikatakan selesai.

Perkembangan kewenangan yang dilakukan oleh konselor selama waktu yang dihabiskan oleh layanan konseling secara *online*, jelas menunjukkan siklus pengaturan sehubungan dengan pelanggan dalam mencari arahan. Selain itu negosiasi dan kontestasi dalam layanan konseling online maupun offline selalu berjalan beriringan dengan berbagai pertimbangan kelebihan dan kekurangan kedua layanan tersebut. Fenomena ini dapat juga menjadi acuan bahwa media baru dapat membetuk dan memperkuat otoritas konselor dengan adanya legitimasi publik sebagai seorang konselor yang mempunyai keahlian dalam bidang konseling lewat *online* maupun *offline*.

5. REFERENSI

- AJ. (2019). *Wawancara Penulis [Personal communication]*.
- AR. (2019). *Wawancara Penulis [Personal communication]*.
- Barak, A. (2011). Internet-based Psychological Testing and Assessment. *Elsevier In Online Counseling*, 225–255. Retrieved from <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/B978-0-12-378596-1.00012-5>
- Baran, S. J., Davis, D. K., Daud, Afrianto, I., & Iva, P. (2010). *Teori komunikasi massa: dasar, pergolakan, dan masa depan = Mass communication theory: foundations, ferment, and future*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Corey, G. (1986). *Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy*. Brooks/Cole.
- Frida, E., & Jihan Fairuz Atikah. (2012). Layanan Bimbingan Dan Konseling Ditengah Pandemi Covid-19. *Bimbingan Dan Konseling*, 2(2).
- Gibson, R. L., & Mitchell, M. H. (2011). *Bimbingan Konseling*. Malang: Pustaka Pelajar.

-
- HY. (2019). *Wawancara Penulis [Personal communication]*.
- Koutsonika, H. (2009). E-Counseling: the new modality. Online CareerCounseling-a challenging opportunity for greek tertiary education. In: *Proceedings of the WebSci'09: Society On-Line, 18-20 March 2009, Athens, Greece*.
- Kraus, R., Stricker, G., & Speyer, C. (Eds. . (2010). *Online counseling: a handbook for mental health professionals (2nd ed)*. Academic Press.
- Lubis, N. L. (2014). *Memahami Dasar Konseling dalam Teori dan Praktik (3rd ed.)*. Jakarta: Kencana.
- Mesil B Wulur. (2020). *Wawancara dengan praktisi konseling [Personal communication]*.
- Mitchell, G., R. L. (2008). *Introduction to Counseling and Guidance*. Yogyakarta: Macmillan Publisher.
- NH. (2019). *Wawancara Penulis [Personal communication]*.
- Petrus, J., & Sudiby, H. (2017). Kajian Konseptual Layanan Cybercounseling. *Konselor*, 6(1), 6–12. Retrieved from <https://doi.org/https://doi.org/10.24036/02017616724-0-00>
- Prasetya, A. D., Sugiyo, & Japar, M. (2013). Web-based Cyber Counseling to Improve Students' Counseling Interests. *Jurnal Bimbingan Dan Konseling*, 9(2), 144–150.
- Prayitno. (2013). *Dasar-dasar Bimbingan dan Konseling*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- RK. (2019). *Wawancara Penulis [Personal communication]*.
- Saputra, Nur Mega Aris Hidayatullah, Hengki Tri Abdullah, D., & Muslihati, M. (2020). Pelaksanaan Layanan Cyber Counseling Pada Era Society 5.0: Kajian Konseptual. *Prosiding Seminar Nasional Bimbingan Dan Konseling Universitas Negeri Malang*.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- WI. (2019). *Wawancara Penulis [Personal communication]*.
- Wibowo, M. E. (2018). *Profesi Konseling Abad 21*. Semarang: UNNES Press.
- Widyo, L. (2019). *Wawancara paraktisi konseling [Personal communication]*.
- Zamani, Z. A., Nasir, R., & Yusooff, F. (2010). Perceptions towards online counseling among counselors in Malaysia. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 5, 585–589. Retrieved from <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2010.07.146>