

[SNP – 05]

“CURHAT DONG” Layanan Konseling Mahasiswa Berbasis Teknologi Informasi

Siti Rahmawati^{1*}, Dody Haryadi², Masni Erika Firmiana¹, Ismet Alaik Rahmatullah³

¹Psikologi, Fakultas Psikologi dan Pendidikan, Universitas Al-Azhar Indonesia

²Informatika, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Al-Azhar Indonesia

³Universitas Al-Azhar Indonesia

Jl.Sisingamangaraja, Kebayoran Baru Jakarta Selatan 121110

Penulis untuk Korespondensi/E-mail: siti_rahmawati@uai.ac.id

Abstract – Students often face problems that can affect their academic success. Al-Azhar University Indonesia provides a technology-based e-counseling service, "Curhat Dong," to offer psychological support in a flexible and secure manner. This study aims to evaluate student engagement, the benefits of the service, and the challenges encountered in its implementation. Using a qualitative method and case study design, interviews were conducted with 16 students who used the service. The findings show that the service helps students by offering easy access, maintained privacy, and no cost. Ten respondents intended to continue sessions, while the rest felt one session was sufficient. Key challenges include limited socialization and technical issues. This study highlights the importance of improving service promotion, strengthening data security, and enhancing the service to optimally support student well-being.

Keywords - Counseling, Exchange Theory, Students.

Abstrak – Mahasiswa sering menghadapi permasalahan yang dapat memengaruhi keberhasilan akademik mereka. Universitas Al-Azhar Indonesia menyediakan layanan e-counseling berbasis teknologi, “Curhat Dong,” untuk memberikan dukungan psikologis secara fleksibel dan aman. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi keterlibatan mahasiswa, manfaat layanan, serta kendala yang dihadapi dalam implementasi. Dengan metode kualitatif dan desain studi kasus, wawancara dilakukan terhadap 16 mahasiswa pengguna layanan ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan membantu mahasiswa dengan menawarkan akses mudah, privasi terjaga, dan tanpa biaya. Sebanyak 10 responden berniat melanjutkan sesi, sementara lainnya merasa cukup dengan satu sesi. Kendala utama mencakup kurangnya sosialisasi dan tantangan teknis. Penelitian ini menyoroti pentingnya peningkatan sosialisasi, penguatan keamanan data, dan pengembangan layanan untuk mendukung kesejahteraan mahasiswa secara optimal.

Kata Kunci - Konseling, Mahasiswa, Teori Pertukaran Sosial.

PENDAHULUAN

Kehidupan manusia dengan segala peran yang dijalani menimbulkan banyak konflik dan

permasalahan. Demikian juga yang dialami mahasiswa. Dengan peran dan tuntutan yang lebih tinggi, mahasiswa juga memiliki peran-peran lain, sebagai anak, bagian anggota keluarga, peran dalam

interaksi sosial, bahkan peran menjadi dirinya sendiri. Hal ini mendatangkan berbagai permasalahan. Hubungan dengan orang tua yang tidak harmonis, hubungan dengan keluarga yang tidak rukun, relasi antar teman, masalah akademik, hingga masalah dengan lawan jenis. Permasalahan ini tentu saja membawa dampak dalam kehidupan mahasiswa, termasuk dalam dunia akademik yang dijalaninya.

Kenyataannya, diperoleh informasi, banyak mahasiswa yang menemui dosen, baik di dalam jam perkuliahan atau diluar jam perkuliahan untuk berkonsultasi tentang permasalahan yang dihadapinya. Hal ini tidak hanya terjadi di Program studi Psikologi atau Fakultas Psikologi dan Pendidikan yang memiliki dosen dengan latar belakang keilmuan Psikologi atau memiliki peran sebagai konselor, namun juga di fakultas lain, seperti Ilmu Bahasa, Sains dan Teknologi, Hukum dan Ekonomi Bisnis. Mahasiswa yang berkonsultasi pada dosen yang memiliki kompetensi yang sesuai merasa senang karena memperoleh saran dan masukan untuk menyelesaikan masalahnya, bahkan mahasiswa tersebut berpikir akan kembali berkonsultasi lagi kepada dosen yang telah membantunya, namun sayangnya hal ini tidak terjadi dengan mahasiswa dari fakultas lain, karena dosen tidak memiliki kompetensi sebagai konselor atau psikolog. Hal ini membuat dosen-dosen tersebut merujuk mahasiswa yang bermasalah tersebut untuk menemui dosen di fakultas Psikologi dan Pendidikan.

Keterbatasan waktu, biaya, dan jarak biasanya menjadi alasan bagi individu yang tidak tertarik untuk mencari bantuan psikologis pada professional. Belum lagi kurangnya rasa percaya terhadap tenaga profesional yang diharapkan dapat membantu menjadi hambatan lain bagi mereka yang abai. Individu seperti ini merasa malu dan khawatir jika diketahui oleh temannya dan dianggap bermasalah.

Untuk membantu mengatasi persoalan yang muncul dan memberi dukungan psikologis berupa layanan konseling, Universitas Al Azhar Indonesia (UAI) menyediakan layanan konsultasi berbasis teknologi yang diberi nama “Curhat Dong” bagi mahasiswa aktif yang diharapkan menjadi alternatif solusi yang nyaman, mudah diakses, profesional dan menjamin kerahasiaan data mahasiswa. Namun, sayangnya hal ini belum secara umum terbuka untuk mahasiswa karena masih terbatasnya sosialisasi dan fokus pada klien umum diluar kampus.

Direktorat Etika Kebangsaan dan Ke Al Azhar-an (DEKK) adalah salah satu direktorat di bawah naungan wakil rektor III yang memiliki tugas melakukan pembinaan dan melakukan pengawasan terhadap penegakan etika dan peraturan di UAI. Salah satu tugas DEKK adalah memberikan layanan konseling kepada mahasiswa. Melalui konselor yang ada di DEKK, saat ini konseling dilakukan dengan membuka pendaftaran melalui *gform* yang disebarakan melalui media sosial, namun, sayangnya layanan ini belum dimanfaatkan dengan baik oleh mahasiswa, meskipun upaya sosialisasi sudah dilakukan. Awalnya DEKK membuat *gform* yang harus diisi oleh mahasiswa ketika hendak konsultasi, namun cara ini dirasa kurang efektif, karena antusias mahasiswa belum dirasa optimal.

Berdasarkan data yang diperoleh, jumlah mahasiswa yang mendaftar layanan konseling ini masih sangat sedikit dibandingkan jumlah mahasiswa di UAI. Apalagi berdasar pengalaman sehari-hari, tak jarang mahasiswa (terutama psikologi) yang mendatangi dosennya untuk mendapatkan konseling terhadap permasalahan non akademik mereka. Tak jarang pula dosen dari Prodi lain mengirimkan mahasiswanya untuk melakukan sesi konseling ke Prodi Psikologi. Untuk itu DEKK bekerjasama dengan Pusat Komputer dan Sistem Informasi (PKSI) membuat sistem layanan konseling berbasis teknologi yang dapat lebih menjangkau dan membantu mahasiswa berupa sistem *ecurhat*, sehingga memungkinkan mahasiswa untuk melakukan konsultasi secara daring (*online*) di mana pun, kapan pun.

Layanan *e-counseling* hadir sebagai inovasi untuk mengatasi hambatan-hambatan yang seringkali muncul dalam konsultasi tradisional, seperti keterbatasan waktu, rasa malu karena dianggap bermasalah, akses layanan yang sulit, biaya yang mahal dan kerahasiaan data yang belum tentu terjamin. Dalam layanan ini, mahasiswa yang mendaftar bisa melakukan konsultasi tanpa khawatir akan hambatan yang ditemui. Mahasiswa dapat konsultasi tanpa harus bertemu tatap muka dengan konselor, dapat mengakses layanan dari mana saja dan tentu saja dengan biaya yang lebih murah, bahkan gratis. Meskipun layanan ini mampu menjawab berbagai hambatan, dalam implementasinya tentu saja masih menemui sejumlah kendala, diantaranya adalah keterbatasan akses terkait teknologi dan sosialisasi layanan.

Layanan konseling berbasis teknologi seperti *e-counseling* tentu saja sangat membutuhkan akses

teknologi yang baik. Koneksi internet yang lancar dan stabil serta terbiasanya pengguna, baik itu mahasiswa atau konselor dengan platform digital sangat mempengaruhi berjalannya proses konseling. Semakin terbiasa dengan sistem, semakin memberikan kenyamanan bagi pengguna. Penelitian sebelumnya telah mengeksplorasi berbagai aspek layanan e-counseling. Di Universitas Muhammadiyah Kendari [1], penggunaan sistem pencatatan digital diidentifikasi sebagai cara untuk meningkatkan efisiensi dan keamanan layanan. Sistem ini tidak hanya membantu konselor dalam mengelola data tetapi juga memberikan rasa aman kepada mahasiswa dalam berbagi informasi pribadi mereka.

Berbeda dengan penelitian sebelumnya, penelitian ini berfokus pada keinginan mahasiswa dalam menggunakan layanan “Curhat Dong” dan pengalamannya setelah mengikuti konseling. Meskipun sosialisasi tentang keberadaan layanan ini telah dilakukan, namun penggunaannya masih sangat sedikit. Mahasiswa masih memiliki anggapan bahwa layanan ini hanya ditujukan untuk mahasiswa program studi Psikologi atau pihak umum diluar kampus.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui keterlibatan mahasiswa dalam penggunaan layanan *e counseling*, manfaat yang diperoleh setelah melakukan konseling, dan kendala yang dihadapi di lapangan. Untuk menjelaskan hal ini, digunakan Teori Pertukaran yang disampaikan oleh George C Homans. Teoritis ini menyebutkan bahwa teorinya dilandasi oleh prinsip transaksi dalam kegiatan ekonomi, di mana manusia mempertimbangkan biaya yang dikeluarkan dan hasil yang akan diperoleh berdasarkan biaya yang sudah dikeluarkan. Dapat disimpulkan, bahwa asumsi dasar dari teori ini adalah bahwa interaksi sosial hampir serupa dengan transaksi dalam kegiatan ekonomi [2]. Meski begitu ada perbedaan. Jika dalam transaksi kegiatan ekonomi lebih berkaitan atau hanya diukur dengan uang/materi, hal-hal nyata lainnya, maka dalam Teori Pertukaran Homans disebutkan bahwa yang dipertukarkan selain uang/materi, hal-hal nyata lainnya, juga hal lain, misalnya kenyamanan, ketenangan, dan kepercayaan yang tidak dapat terlihat secara kasat mata. Untuk menjelaskan teorinya tersebut, Homans membagi menjadi lima rancangan usulan yang diistilahkan dengan proposisi, yaitu sukses, stimulus, nilai deprivasi satiasi, dan restu agres. Dalam menjelaskan semua rancangan usulan tersebut Homans mencoba saling mengkaitkan

proposisi itu dalam sebuah teori bernama Pertukaran Sosial [3].

Usulan pertama adalah proposisi sukses. Menurut Homans, dalam tiap tindakan, makin sering satu tindakan memperoleh ganjaran, maka individu akan makin sering melakukan tindakan tersebut. Dijelaskan bahwa bila individu berhasil memperoleh ganjaran atas satu tindakan, maka ia akan cenderung mengulangi tindakan tersebut. Dalam penelitian ini, ketika seorang mahasiswa memperoleh kemudahan dalam mendaftar, dan mendapat layanan konseling secara *online*, maka akan makin mungkin baginya untuk mengulang perilaku yang sama di kemudian hari.

Proposisi atau rancangan usulan yang kedua adalah proposisi stimulus. Penjelasan adalah, jika di masa sebelumnya terjadi suatu stimulus yang khusus atau ada seperangkat stimuli memperoleh ganjaran yang diharapkan, maka makin serupa stimulinya dengan kejadian di masa sekarang, akan makin mungkin individu untuk melakukan tindakan yang serupa atau mirip, atau setidaknya mendekati sama. Preposisi ini berhubungan dengan kekerapan ganjaran yang diterima oleh individu di masa lalu berdasarkan suatu tindakan, dan kemungkinan terjadinya persitiwa yang sama/ serupa di masa sekarang. Semakin sering suatu peristiwa tertentu memperoleh ganjaran di masa lalu, makin mirip situasi dan stimulusnya di masa sekarang, akan makin mungkin individu mengulang tingkah laku yang serupa. Contohnya, ketika seorang mahasiswa mengalami masalah psikologis, lalu mengikuti layanan konseling di DEKK dan mendapat kenyamanan atau merasa masalahnya selesai setelah mendapatkan layanan psikologis tersebut, maka semakin mirip stimuli yang timbul di masa mendatang, akan semakin mungkin baginya untuk mendaftarkan diri untuk kembali mendapatkan layanan psikologis di DEKK.

Rancangan usulan yang ketiga adalah proposisi nilai. Usulan ini dapat dijelaskan sebagai berikut: Semakin tinggi suatu tidakan dianggap bernilai, maka individu akan makin senang melakukan/ mengulag tindakan yang sama. Sebagai contoh dapat dilihat pada tingkah laku seorang mahasiswa yang menganggap bahwa ia mempunyai kesempatan untuk menonton konser band favoritnya, sementara di saat yang bersamaan ia harus mengabaikan tugas kuliahnya karena ia menganggap masih dapat mengerjakan tugas di hari lain. Ini artinya ia menganggap mana yang lebih penting kuliah atau menikmati konser yang menyenangkan.

Proposis keempat, adalah deprivasi satiasi, dimana menjelaskan bahwa jika makin sering seseorang menerima ganjaran tertentu pada waktu sebelumnya, maka peningkatan setiap unit ganjaran tersebut makin berkurang nilainya. Dengan kata lain, jika semakin sering mendapatkan ganjaran yang sama di masa lalu, maka ke depannya tindak tersebut akan dinagap makin kurang bernilai (individu akan jenuh karena sudah tahu ganjaran yang akan diperoleh). Contoh, tiap berulang tahun, seorang bocah laki-laki selalu memperoleh hadiah robot tokoh idolnya kalau dia mau berbuat baik selama 1 tahun terakhir, dan pada awalnya dia sangat menghargai dan bahagia dengan kado tersebut. Jika pola kado seperti itu terus berulang beberapa kali, maka selanjutnya ia akan merasa hadiah tersebut tidak terlalu menarik lagi, ia merasakan kejenuhan atau kebosanan dengan hadiah yang selalu sama setiap tahun.

Rancangan usulan atau proposes terakhir yang dijabarkan adalah restu agresif. Disebutkan bahwa jika seseorang melakukan suatu tindakan, lalu dia tidak memperoleh ganjaran yang diharapkan (ataupun malah menerima hukuman), maka ia akan marah. Selanjutnya dia bisa cenderung menampilkan perilaku yang agresif, yang kemudian akan dianggap sebagai sesuatu yang bernilai bagi dirinya, sebaliknya, jika dengan melakukan suatu tindakan tertentu dia memperoleh ganjaran yang diharapkan, malah lebih besar daripada yang diharapkan, atau tidak memperoleh hukuman sama sekali, ia akan merasa senang dan tindakan tersebut bernilai bagi dirinya. Rancangan usulan ini secara sederhana menjelaskan bahwa semakin seorang individu merasa dirugikan dalam suatu hubungan dengan pihak lain, maka makin besar kemungkinan individu tersebut untuk mengembangkan emosi marah dan agresif, dan sebaliknya. Untuk memahami kelima proposis yang sudah disajikan, perlu untuk diperhatikan bahwa, (1) Jika ganjaran/ *reward* yang diperoleh atau akan diperoleh dianggap tinggi, maka makin besar peluang suatu perilaku akan diulang lagi oleh individu, (2) sebaliknya, jika individu menganggap bahwa biaya atau ancaman hukuman / *punishment* yang diperoleh adalah tinggi, maka makin kecil peluang tingkah laku serupa akan muncul/ diulang lagi [3], [4].

Konseling adalah salah satu bentuk layanan psikologi yang diberikan kepada individu yang mengalami suatu permasalahan. Konseling merupakan suatu proses di mana orang atau individu yang bermasalah (diistilahkan dengan klien) akan dibantu secara pribadi untuk merasakan dan

memiliki perilaku yang lebih memuaskan melalui interaksi dengan seseorang yang tidak terlibat (dalam hal ini konselor). Konselor akan menyediakan informasi dan reaksi-reaksi yang dapat menstimuli klien untuk mengembangkan perilaku-perilaku yang akan memungkinkan si klien dapat berhubungan secara lebih efektif tidak hanya dengan dirinya tapi juga lingkungannya.

Jika kita melihat pengertian konseling dari Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), disebutkan: 1. pemberian bimbingan oleh yang ahli kepada seseorang dengan menggunakan metode psikologis dan sebagainya; pengarah; 2. pemberian bantuan oleh konselor kepada konseli sedemikian rupa sehingga pemahaman terhadap kemampuan diri sendiri meningkat dalam memecahkan berbagai masalah [5].

Bimbingan dan konseling terutama di sekolah, memiliki sejumlah fungsi, seperti pemberi layanan kepada peserta didik agar setiap mereka dapat berkembang secara optimal sehingga menjadi pribadi yang utuh dan mandiri. Secara lebih terstruktur, fungsi-fungsi bimbingan dan konseling yaitu, fungsi Pemahaman, maksudnya, bimbingan konseling akan menghasilkan pemahaman tentang sesuatu oleh pihak-pihak tertentu sesuai dengan kepentingan pengembangan peserta didik, fungsi Pencegahan, adalah bimbingan dan konseling akan dapat mencegah atau menghindarkan peserta didik dari berbagai permasalahan yang mungkin timbul yang akan dapat mengganggu, menghambat ataupun menimbulkan kesulitan, kerugian-kerugian tertentu dalam proses perkembangannya, fungsi Pengentasan, maksudnya adalah pelayanan bimbingan dan konseling akan berusaha membantu mengatasi berbagai permasalahan yang dialami oleh peserta didik, berusaha membantu memecahkan masalah-masalah yang dihadapi oleh peserta didik, baik dalam sifat, jenis maupun bentuk, fungsi Pemeliharaan dan Pengembangan, maksudnya, membantu memelihara dan mengembangkan berbagai potensi dan kondisi positif peserta didik dalam rangka perkembangan dirinya secara lebih terarah, mantap dan berkelanjutan, dan terakhir fungsi Advokasi maksudnya dapat menghasilkan advokasi ataupun pembelaan terhadap peserta didik sebagai salah satu upaya pengembangan seluruh potensi secara optimal [6].

Prinsip dasar layanan konseling adalah agar klien mencapai keseimbangan emosi dan mampu memahami keadaan diri dengan lebih baik, termasuk pada mahasiswa. Layanan *e-counseling* diharapkan

dapat membantu mahasiswa menyelesaikan permasalahan non akademik yang mempengaruhi proses akademik selama menjalani perkuliahan. Adanya layanan yang dapat memenuhi standar etika konseling, seperti menciptakan suasana aman, menjaga kerahasiaan data dan privasi klien menjadi tantangan tersendiri bagi konselor agar memperoleh kepercayaan mahasiswa untuk menggunakan layanan yang disediakan [7]. Hubungan terapeutik antara konselor dengan klien ini menjadi salah satu prinsip dasar dalam konseling, selain hal-hal lain yang perlu disesuaikan, seperti membangun *rapport* yang kuat dengan klien dan penggunaan data klien [8].

Penelitian ini berkaitan dengan pengembangan teknologi dalam pemberian layanan konseling bagi mahasiswa. Dengan kemajuan teknologi diharapkan mahasiswa dapat mengakses layanan konseling ini dengan lebih mudah tanpa terbatas jarak dan waktu namun tetap dapat memperoleh kenyamanan psikologis, seperti tidak perlu merasa khawatir dengan kerahasiaan data dan rasa malu [9]. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat menambah acuan untuk memberikan layanan yang optimal bagi mahasiswa, terutama dapat membantu mahasiswa dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi.

METODE

Penelitian ini akan menggunakan metode kualitatif dengan desain studi kasus. Responden pada penelitian ini adalah mahasiswa aktif UAI yang datang berkonsultasi di layanan konseling *online* Curhat Dong selama rentang waktu bulan Maret-Oktober 2020, yaitu sejumlah 16 orang dari beberapa program studi sebagaimana pada tabel 1:

Tabel 1. Demografi Asal Prodi Responden

No	Prodi	Jumlah
1	Psikologi	9
2	Bimbingan Konseling Islam	3

No	Prodi	Jumlah
3	PG Paud	1
4	Manajemen	1
5	Informatika	1
6	Ilmu Komunikasi	1
Total		16

Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan wawancara singkat setelah mereka menggunakan layanan konsultasi *online* tersebut. Peneliti juga menyiapkan sejumlah pertanyaan terkait kepuasan responden terhadap layanan yang diperoleh, mulai dari bagaimana mereka memperoleh informasi layanan, bagaimana akhirnya memutuskan mendaftar dan mengikuti layanan hingga tanggapannya terhadap layanan yang diperoleh.

Setelah data terkumpul, peneliti melakukan analisa dan membandingkan kepuasan responden terhadap layanan konseling berbasis teknologi informasi ini. Seperti disampaikan sebelumnya, bahwa keterlibatan responden dalam penelitian ini masih sangat terbatas berdasarkan jumlah pengguna layanan, namun cukup mewakili fakultas dan program studi yang ada di UAI.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data yang diperoleh dari 16 responden tersebut diketahui bahwa mereka merasa terbantu dengan adanya layanan *e-counseling* ini. Para mahasiswa merasa puas karena dapat langsung berkonsultasi dengan profesional yang dapat memberikan saran dan masukan untuk menyelesaikan persoalan yang dihadapi. Dari hasil wawancara diketahui jika 10 orang dari 16 responden tersebut berminat untuk mengikuti sesi berikutnya, karena merasa masih membutuhkan layanan ini. Sementara 6 orang yang lain merasa sudah cukup dengan sesi konseling yang diberikan karena permasalahannya sudah selesai.

Tabel 2. Rencana Responden Setelah Konseling

No	Nama	Prodi	Tema	No Telp.	Konseling		Keterangan
					Waktu	Konselor	
1		Psikologi	Keluarga		10.00-11.00		Lanjut
2		Bimbingan Konseling Islam	Keluarga		11.00-12.00		Selesai
3		Psikologi	Keluarga		14.00-15.00		Selesai
4		Psikologi	Keluarga		14.00-15.00		Lanjut
5		Psikologi	Hubungan Sosial		10.00-11.00		Lanjut
6		Bimbingan Konseling Islam	Keluarga		13.00-14.00		Lanjut
7		Psikologi	Keluarga		13.00-14.00		Lanjut
8		PG PAUD	Keluarga		10.00-11.00		Lanjut
9		Psikologi	Keluarga		19.00-20.00		Selesai
10		Psikologi	Keluarga		11.00-12.00		Selesai
11		Manajemen	Keluarga		13.00-14.00		Selesai
12		Informatika	Hubungan Sosial		10.00-11.00		Lanjut
13		Psikologi	Kesehatan		09.00-10.00		Lanjut
14		Ilmu Komunikasi	Hubungan Sosial		17.00-18.00		Lanjut
15		Bimbingan Konseling Islam	Religiusitas		16.00-17.00		Selesai
16		Psikologi	Hubungan Sosial		16.00-17.00		Lanjut

Tabel 2 menunjukkan jumlah responden yang akan melanjutkan konseling ke sesi berikutnya dan yang sudah selesai. Melalui format daring, mereka merasa dapat menyampaikan masalah tanpa harus merasa tertekan atau malu, karena layanan ini mengurangi kebutuhan untuk bertemu langsung dengan konselor, yang sering menjadi penghalang bagi mahasiswa untuk mencari bantuan. Namun, terdapat juga responden yang menyampaikan bahwa mereka cukup terbantu dengan satu kali sesi dan merasa tidak memerlukan bantuan lebih lanjut. Sebagian dari mereka merasa bahwa permasalahan yang mereka hadapi tidak membutuhkan pendampingan konselor dalam jangka panjang, atau mereka merasa sudah mampu mengatasinya sendiri setelah sesi pertama.

Meski layanan ini mendapat sambutan positif, terdapat beberapa tantangan dalam penerapannya. Salah satu kendala utama yang ditemukan adalah masih kurangnya sosialisasi yang optimal mengenai layanan ini. Banyak mahasiswa yang beranggapan bahwa layanan konseling ini hanya diperuntukkan bagi mahasiswa program studi tertentu atau orang umum diluar UAI dan berbayar. Beberapa mahasiswa yang diwawancarai menyatakan bahwa meskipun mereka telah mendengar tentang layanan *e-counseling*, namun awalnya mereka kurang memahami prosedur pendaftaran atau manfaat yang bisa diperoleh dari layanan ini. Salah satu responden menyatakan, “Terima kasih, Bu! Saya dapat pencerahan setelah ketemu Ibu. Nanti, kalau saya bingung lagi, saya masuk ke *curhat dong* lagi, ya Bu.” Pandangan ini menandakan adanya kebutuhan

untuk meningkatkan informasi yang lebih jelas dan merata mengenai keberadaan dan prosedur layanan *e-counseling* ini di seluruh fakultas.

Penelitian ini menunjukkan bahwa layanan *e-counseling* berbasis teknologi informasi telah mencapai sebagian dari tujuannya, yaitu membantu mahasiswa untuk mengungkapkan permasalahannya kepada tenaga profesional dan memfasilitasi mahasiswa untuk mengakses layanan konseling yang fleksibel dan terjangkau. Meskipun demikian, untuk meningkatkan efektivitasnya, diperlukan upaya yang lebih besar dalam sosialisasi agar layanan ini dapat dikenal lebih luas oleh seluruh mahasiswa. Selain itu, panduan prosedur yang lebih jelas juga diperlukan untuk memastikan bahwa mahasiswa memahami cara mengakses dan manfaat yang bisa mereka peroleh dari layanan ini. Hal ini diharapkan dapat menjadi solusi dari kendala dan tantangan yang dihadapi dalam memberikan layanan *e-counseling* [10].

Penelitian ini memberikan wawasan bagi pengembangan layanan *e-counseling* di lingkungan perguruan tinggi, terutama dalam meningkatkan aksesibilitas, efektivitas, dan kenyamanan mahasiswa dalam mencari bantuan profesional untuk mengatasi masalah yang mereka hadapi. Melalui upaya yang lebih komprehensif, layanan *e-counseling* dapat menjadi bagian integral dari sistem dukungan mahasiswa dalam meningkatkan kesehatan mental dan kesejahteraan mereka selama masa studi.

Ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan partisipasi mahasiswa dalam memanfaatkan layanan ini, yaitu sebagai berikut. 1) Meningkatkan sosialisasi layanan *e-Counseling*. Salah satu kendala utama yang ditemukan adalah kurangnya sosialisasi yang efektif mengenai prosedur penggunaan layanan ini. Meskipun layanan *e-counseling* telah disosialisasikan melalui media sosial, masih banyak mahasiswa yang tidak memahami cara mendaftar atau belum merasa yakin untuk menggunakan layanan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa perlu adanya upaya lebih lanjut untuk meningkatkan pemahaman mahasiswa tentang kemudahan akses layanan, termasuk penjelasan yang lebih rinci mengenai prosedur pendaftaran dan manfaat yang dapat diperoleh. 2) Mahasiswa mempertimbangkan "biaya" seperti waktu, tenaga, dan potensi rasa malu, serta "hasil" berupa kenyamanan, penyelesaian masalah, dan privasi dalam menggunakan layanan *e-counseling*.

Penelitian ini menunjukkan bahwa jika mahasiswa merasa hasil yang diperoleh (misalnya, kenyamanan atau penyelesaian masalah) lebih besar daripada biaya yang dikeluarkan, mereka akan cenderung menggunakan layanan ini, sebaliknya, jika mereka merasa biaya (misalnya, rasa malu atau usaha untuk mendaftar) lebih besar daripada hasilnya, mereka cenderung enggan memanfaatkan layanan tersebut. 3) Kenyamanan dan kepercayaan mahasiswa terhadap layanan. Salah satu temuan penting dari penelitian ini adalah tingkat kenyamanan dan kepercayaan mahasiswa terhadap layanan *e-counseling*. Mereka yang pernah menggunakan layanan ini merasa nyaman karena dapat berkonsultasi tanpa harus bertatap muka langsung, yang mengurangi rasa malu dan kekhawatiran akan privasi [11]. Hal ini menunjukkan bahwa privasi dan keamanan data adalah faktor penting yang mempengaruhi keputusan mahasiswa dalam menggunakan layanan.

Pengalaman mahasiswa yang telah menggunakan layanan ini umumnya positif, dengan beberapa dari mereka menyatakan akan menggunakannya kembali dimasa depan. Mahasiswa merasa aman dalam berbagi permasalahan karena kerahasiaan yang terjaga, sehingga layanan ini mampu membangun hubungan konseling yang lebih positif dan terbuka antara mahasiswa dan konselor. Meski begitu, masih banyak mahasiswa belum tertarik menggunakan layanan tersebut karena beberapa hal, diantaranya informasi yang belum banyak tentang adanya layanan ini, kurang pemahaman terhadap cara

penggunaan dan merasa belum membutuhkan bantuan konselor profesional.

Dari penelitian ini diketahui pentingnya peningkatan sosialisasi informasi, termasuk kemudahan akses bagi mahasiswa dalam menggunakan layanan *e-counseling* ini. Sosialisasi dapat dilakukan di lingkungan kampus ataupun menggunakan media sosial agar mahasiswa mengetahui dengan jelas prosedur pendaftaran dan pelayanan *e-counseling*.

Penelitian ini juga menemukan bahwa privasi dan kenyamanan merupakan faktor penting yang meningkatkan kepercayaan mahasiswa terhadap layanan *e-counseling*. Mahasiswa yang pernah menggunakan layanan ini merasa aman dalam berbagi permasalahan mereka karena kerahasiaan data yang dijaga, sehingga layanan ini mampu membangun hubungan konseling yang lebih positif dan terbuka antara mahasiswa dan konselor. Layanan ini diharapkan dapat meningkatkan kondisi psikologis mahasiswa secara menyeluruh sehingga dapat mendukung keberhasilan akademik mereka.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian diketahui bahwa layanan *e-counseling* berbasis teknologi informasi di Universitas Al-Azhar Indonesia telah diterima dengan cukup baik oleh sebagian mahasiswa, meskipun belum banyak mahasiswa yang menggunakannya. Layanan ini dinilai memudahkan mahasiswa dalam menyelesaikan masalah tanpa harus melakukan pertemuan tatap muka langsung dengan konselor sehingga bersifat lebih fleksibel dan mendatangkan kenyamanan terkait kerahasiaan data dan kekhawatiran dianggap bermasalah atau pun rasa malu. Penelitian ini juga menemukan bahwa privasi dan kenyamanan merupakan faktor penting yang meningkatkan kepercayaan mahasiswa terhadap layanan *e-counseling*.

Saran yang diberikan dari penelitian ini adalah dengan melakukan sosialisasi terkait layanan *e-counseling*, baik secara langsung di lingkungan kampus ataupun menggunakan media sosial. Untuk penelitian selanjutnya agar menambahkan jumlah responden yang lebih mewakili seluruh fakultas dan program studi yang ada. Kepada mahasiswa-mahasiswi Universitas Al-Azhar Indonesia agar layanan *e-counseling* ini dapat dimanfaatkan sebaik mungkin untuk membantu dan memudahkan para mahasiswa dalam mengatasi segala

permasalahannya baik itu akademik maupun non akademik melalui bantuan tenaga profesional.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian ini dapat terlaksana atas bantuan dana dari Lembaga Penelitian Inovasi dan Pengabdian Masyarakat (LPIPM) melalui Research Grant skema *Competitive Research Grant* tahun 2020.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Fharanita, Muhita A. S., Syahril B. Pengembangan Media E-Counseling Berbasis Website Bagi Mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Kendari. *Guidance: Jurnal Bimbingan dan Konseling*. Vol. 21 No.1, 159-171. 2024.
- [2] Sarwono SW. *Teori-Teori Psikologi Sosial*. Jakarta: Rajawali Pers, 2017.
- [3] Poloma MM. *Teori Sosiologi Kontemporer (Edisi Revisi)*. Jakarta: Rajawali Pers, 2015.
- [4] Ritzer G. *Sosiologi Ilmu Pengetahuan Berparadigma Ganda*. Jakarta: Rajawali Pers, 2016.
- [5] Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. *Kamus Besar Bahasa Indonesia edisi ke lima*. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, Jakarta, 2017.
- [6] Hallen A. *Bimbingan dan Konseling dalam Pendidikan*. Ciputat Pers, Jakarta, 2020.
- [7] Sukardi. *Bimbingan dan Konseling: Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara, 2019.
- [8] Corey G. *Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy (10th ed.)*. Cengage Learning, 2016.
- [9] Hamzah A. Integrasi Teknologi dalam Layanan Konseling: Implikasi untuk Konselor Profesional. *Jurnal Pendidikan Psikologi*, 8(2), 120-132. 2016.
- [10] Nuryadi D. Kendala dan Tantangan Layanan E-Counseling untuk Mahasiswa. *Jurnal Teknologi Pendidikan*, 12(3), 240-255. 2017.
- [11] Baker KD, Ray M. Online Counseling: The Good, the Bad, and the Possibilities. *Counseling Psychology Quarterly*, 24(4), 341-346, 2014.