

Desain WhatsApp Telepon Konseling : Literatur Review

¹Dyah Sekar Arum, Agus Suprianto²

Bimbingan dan Konseling, Universitas Ahmad Dahlan, Yogyakarta
dyah2100001074@webmail.uad.ac.id¹, agus.supriyanto@bk.uad.ac.id²

Abstrak

Pada Penelitian ini mengembangkan model layanan telepon konseling melalui WhatsApp agar efektif. Dengan meningkatnya penggunaan WhatsApp di kalangan masyarakat, platform ini memiliki potensi yang besar untuk dilakukannya sarana konseling online jarak jauh. Metodologi penelitian meliputi dampak pengguna fitur whatsapp, fitur whatsapp, pengaturan jadwal otomatis, dan kemampuan rekam jejak komunikasi. Diuji coba dengan melibatkan konselor profesional dan untuk mendapatkan perbaikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa WhatsApp menjadi media yang efektif untuk layanan konseling dengan penyesuaian teknis dan prosedur, pada layanan konseling online mereka merasa lebih nyaman dan fleksibel dalam menjadwalkan sesi konseling melalui aplikasi. Peneliti juga menemukan bahwa konseling berbasis WhatsApp memiliki potensi untuk memperluas jangkauan pada layanan konseling. Penelitian ini menggunakan metode yang akan digunakan yaitu literature review dengan hasil bahwa penggunaan whatsapp telepon konseling memiliki tahap seperti : persiapan, proses, dan pasca. Pada kelebihan whatsapp konseling ini: fleksibel, klien dapat terbuka dalam menyampaikan keluhan. Tetapi juga memiliki kelemahan dalam layanan online: jaringan tidak memadai, keterbatasan dalam mendengarkan, tetapi WhatsApp telepon konseling ini sebagai alternatif yang sangat efektif untuk layanan konseling jarak jauh terutapan pada kalangan remaja maupun mahasiswa.

Kata Kunci: *Konseling online, konseling Telepon, WhatsApp*

1. Pendahuluan

Seiring berjalannya waktu, berbagai jenis kebutuhan tersebut menjadi semakin kompleks kebutuhan dasar manusia adalah kebutuhan akan pendidikan. Pendidikan merupakan kebutuhan manusia yang sangat penting karena mempunyai peranan dalam mempersiapkan sumber daya manusia bagi bangsa dan negara (Mardelina & Muhson, n.d.). Pendidikan karakter peserta didik terletak pada upaya membentuk karakter peserta didik secara utuh, pendidikan karakter membuka pemahaman sosial yang diperlukan dalam lingkungan profesional, membentuk ketrampilan sosial yang diperlukan dalam lingkungan dan membentuk kepemimpinan (Baptista et al., 2018). Dengan tanggung

PROSIDING

Seminar Nasional Bimbingan dan Konseling
"Transformasi Digital Dalam Bimbingan dan Konseling: Memaksimalkan Teknologi Untuk
Dukungan Psikologis Yang Lebih Efektif"
Sabtu, 27 Juli 2024

jawab yang besar dalam mencapai tujuan pendidikan. Pembelajaran didasarkan pada hasil belajar yang diharapkan terjadi dan disesuaikan oleh siswa yang mengikuti kegiatan pembelajaran. Dalam pendidikan karakter bagi peserta didik sangat penting untuk mengembangkan karakter dan nilai pribadi yang luhur melalui pendidikan.

Penggunaan telepon WhatsApp sebaiknya dilakukan pada saat konseling online dengan jaringan yang memadai. Tahapn konseling terdiri dari beberapa tahapan seperti fase utama dan fase akhir, tahapan ini meliputi membangun hubungan antara konselor dan konseli dengan penuh empati, sehingga merasa nyaman dan dapat berbicara dengan jujur mengenai permasalahan yang sedang dihadapi (Sri Duniawati et al., 2020). WhatsApp adalah aplikasi telepon berbasis web yang kompetibel dengan sebagai jenis telepon atau merek telepon seluler dan melakukan percakapan telepon yang membantu konselor melakukan layanan konseling online tanpa megetahui wajarhna. Menggunakan apalikasi menggunakan perangkat lunak yang mungkin masyarakat bertukar pikiran, informasi biasanya menggunakan koneksi 4G atau bisa menggunakan WIFI untuk transfer data tanpa menggunakan paket internet. Penggunaan media sosial WhatsApp memudahkan masyarakat untuk berkomunikasi (Suryadi et al., 2018).

Layanan konseling WhatsApp ini digunakan untuk mempermudah dan mempercepat orang untuk berintraksi dan berkomunikasi, konseli tidak perlu untuk membuat janji dan merasa takut akan rahasia pribadinya diketahui oleh orang lain bahkan dapat mengutarakan apa saja tanpa menyebut identitas dirinya. WhatsApp yaitu merupakan media sosial digunakan untuk berkomunikasi oleh berbagai orang, adanya WhatsApp memudahkan untuk terhubung satu dengan yang lainnya. Dengan adanya aplikasi WhatsApp memudahkan kita untuk berkomunikasi dengan yang lainnya tanpa memikirkan jarak yang jauh. WhatsApp merupakan teknologi yang instant dengan menggunakan bantuan kuota internet, serta merupakan media sosial yang populer yang digunakan sebagai media komunikasi. Aplikasi WhatsApp sangat mudah untuk dimanfaatkan sebagai media konseling online, penggunaan aplikasi WhatsApp yang mudah, praktis dan cepat. Pemanfaatan media WhatsApp ini menjadi media untuk melakukan konseling online menerapkan system jarak jauh dengan memanfaatkan aplikasi WhatsApp sebgai media konseling dengan adanya media tersebut sangat membantu untuk dapat berkomunikasi (Puspita et al., 2019).

PROSIDING

Seminar Nasional Bimbingan dan Konseling
“Transformasi Digital Dalam Bimbingan dan Konseling: Memaksimalkan Teknologi Untuk
Dukungan Psikologis Yang Lebih Efektif”
Sabtu, 27 Juli 2024

Konseling online merupakan suatu pemberian bantuan dari konselor kepada konseli yang memiliki suatu masalah dan tidak mampu dalam menyelesaikan masalahnya sendiri. Bahwa pendekatan layanan konseling ini berlangsung melalui bantuan koneksi internet atau disebut dengan nama *cybercounseling* atau *e-counseling*. Cybercounseling didefinisikan bahwa praktek konseling terjadi ketika konseli dan konselor berada di tempat yang berbeda dan mereka memanfaatkan media elektronik untuk berkomunikasi melalui internet dalam kondisi seperti ini memungkinkan antara kedua pihak bisa berkomunikasi lebih efisien dan nyaman (Petrus & Sudibyo, 2017).

2. Metode

Pada penelitian ini menggunakan penelitian *literature review* dengan mengumpulkan sebagian referensi terkait fenomena yang ada. Pada metode ini merupakan proses membaca sebuah buku, jurnal, dan publikasi lain yang berhubungan dengan topik peneliti dalam menyusun sebuah artikel mengenai pembahasan atau topik. Dalam mencari sumber literature peneliti memperoleh sumber dari google scholar, waktu dan tempat dianggap sebagai konteks dan makna pada penulisan dan tinjauan literature yang sedang berlangsung. Tujuannya adalah untuk memperoleh informasi tentang “Desain WhatsApp telepon konseling”.

3. Hasil dan Pembahasan

NO	Author, Title	Result
1	<i>Cyber Counseling</i> sebagai Metode meningkatkan layanan bimbingan dan konseling di sekolah (Fadhilah et al., 2021)	Pada tujuan penelitian dalam penggunaan WhatsApp sebagai layanan konseling memudahkan proses konseling antara guru Bimbingan dan Konseling dengan siswa dan juga pada konseling online efektif. Pada layanan konseling online, para konselor untuk meningkatkan kemampuan untuk menggunakan teknologi informasi.
2	Model Konseling Teman Sebaya untuk Mahasiswa dengan	Pada penelitian ini menghasilkan platform WhatsApp untuk

PROSIDING

Seminar Nasional Bimbingan dan Konseling
"Transformasi Digital Dalam Bimbingan dan Konseling: Memaksimalkan Teknologi Untuk
Dukungan Psikologis Yang Lebih Efektif"
Sabtu, 27 Juli 2024

	Menggunakan Aplikasi WhatsApp (Romiaty et al., 2022)	melaksanakan konseling online. Pada tahap ini bahwa penggunaan WhatsApp sebagai sarana konseling, protokol pelaksanaan konseling daring Via WhatsApp, bahwa pada konseling daring berbasis WhatsApp dapat dikembangkan dan dapat diaplikasikan dalam layanan bimbingan dan konseling untuk Siswa maupun Mahasiswa.
3	Penerapan <i>Cybercounseling</i> menggunakan layanan konseling individual siswa sekolah Menengah Kejuruan (Arizona et al., 2022)	Berdasarkan fenomena di SMK PGRI 2 Palembang menerapkan cybercounseling di sekolah sudah diterapkan oleh guru BK seperti menghubungi siswa lewat media WhatsApp telepon. Guru Bk mulai menginformasikan kepada siswa terkait cybercounseling agar siswa lebih terbuka untuk mengungkapkan terkait masalah yang di hadapi dan memudahkan siswa untung konseling jarak jauh
4	Konseling online sebagai solusi di Masa pademi Covid 19(Habibah et al., 2021)	Pada penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan terkait penggunaan media konseling online oleh guru bk dan untuk durasi waktu yang di perlukan pada saat konseling online. Pada hasil penelitian ini menunjukkan bahwa gur bk menggunakan media konseling online pada saat pademi

4. Kesimpulan

Berdasarkan pendapat yang sudah di paparkan di atas dapat disimpulkan konseling online merupakan suatu bantuan psikologis yang dilakukan secara online, bahwa perkembangan teknologi informasi semakin pesat hal ini dapat berpengaruh dalam dunia pendidikan seperti layanan konseling online layanan ini dinilai efektif karena memudahkan konseli maupun konselor untuk konseling yang tidak membatasi jarak dan

PROSIDING

Seminar Nasional Bimbingan dan Konseling
"Transformasi Digital Dalam Bimbingan dan Konseling: Memaksimalkan Teknologi Untuk
Dukungan Psikologis Yang Lebih Efektif"
Sabtu, 27 Juli 2024

waktu. Media digunakan untuk sesi konseling online yaitu media WhatsApp Telepon. WhatsApp adalah suatu aplikasi yang digunakan oleh banyak kalangan masyarakat yang berbasis internet, namun WhatsApp lebih digemari pada kalangan orang yang sudah bekerja karena mempunyai platform untuk bertukar pesan dengan jarak jauh. WhatsApp memudahkan untuk saling berkomunikasi tanpa menghabiskan biaya, melainkan whatsapp menggunakan paket data atau internet (Pendidikan et al., 2019).

WhatsApp telepon merupakan suatu daya Tarik pada aplikasi whatsapp. Cara pengaplikasian pada aplikasi whatsapp telepon terbilang mudah, cukup membuka aplikasi whatsapp dilanjutkan dengan membuka kontak atau room chat dari kontak yang ingin dihubungi, lalu klik gambar telepon pada baris atas menu chatting maka otomatis langsung terhubung dengan panggilan telepon. Pada fitur whatsapp telepon tidak hanya dilakukan satu orang sama melainkan dua orang maupun lebih dalam satu panggilan di namakan grup telepon. Perkembangan pada konseling jarak jauh yang dibantu dengan teknologi terus bertambah. Prashesti mendefinisikan bahwa konseling online berpadua antara kemajuan pengetahuan terkait layanan bimbingan konseling dalam penguasaan teknologi, hingga dapat berinteraksi melalui situs web, email, telepon, chat instan, dan video conference. Selanjutnya, Mulawarman menambahkan bahwa konseling online sebagai tempat komunikasi berbasis teks ataupun telepon antara konselor dan konseli definisi ini menunjukkan bahwa konseling online mempunyai banyak bentuk berkaitan dengan layanan bantuan dapat dilakukan dengan asinkron (Mulawarman et al., 2022).

Daftar Pustaka

Arizona, A., Nurlala, N., Harapan, E., Surtiyoni, E., & Maulidina, P. (2022). Penerapan Cybercounseling Pada Konseling Individual Siswa Sekolah Menengah Kejuruan.

Bulletin of Counseling and Psychotherapy, 4(1), 84–89.

<https://doi.org/10.51214/bocp.v4i1.168>

Baptista, P., Cunha, S., Pereira, J. S. A., Casal, S., Batista, K. D., Araújo, W. L.,

Antunes, W. C., Cavatte, P. C., Moraes, G. A. B. K., Martins, S. C. V. C. V.,

PROSIDING

Seminar Nasional Bimbingan dan Konseling
"Transformasi Digital Dalam Bimbingan dan Konseling: Memaksimalkan Teknologi Untuk
Dukungan Psikologis Yang Lebih Efektif"
Sabtu, 27 Juli 2024

DaMatta, F. M. F. F. M. F. M. F. M. F. M., Yasuda, T., Fujii, Y., Yamaguchi, T.,

Barbosa, R. A., Santini, P. T., Guilherme, L. R. G., Uction, I., Simkin, A. J., ...

Suleria, R. (2018). No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における健康関連指標に関する共分散構造分析Title. *Photosynthetica*, 2(1), 1–13.

Fadhilah, M. F., Alkindi, D., & Muhid, A. (2021). Cyber Counseling Sebagai Metode Meningkatkan Layanan Bimbingan dan Konseling di Sekolah: Literature Review. *Counsellia: Jurnal Bimbingan Dan Konseling*, 11(1), 86.

<https://doi.org/10.25273/counsellia.v11i1.8393>

Habibah, S., Diniaty, A., Diniyah, D., Hasgimianti, H., & Adawiyah, P. R. (2021).

Penggunaan Media Konseling Online pada Masa Pandemi Covid-19. *Educational Guidance and Counseling Development Journal*, 4(2), 80–86.

Mardelina, E., & Muhson, A. (n.d.). *MAHASISWA BEKERJA DAN DAMPAKNYA PADA AKTIVITAS BELAJAR DAN PRESTASI AKADEMIK*.

Mulawarman, M., Antika, E. R., Hariyadi, S., Soputan, S. D. M., Saputri, N. R., & Saputri, F. Q. (2022). Konseling Online Untuk Meningkatkan Kesejahteraan Psikologis. *TERAPUTIK: Jurnal Bimbingan Dan Konseling*, 5(3), 266–274.

<https://doi.org/10.26539/terapeutik.53798>

Pendidikan, P., Anak, I., Dini, U., Al, S., & Tuban, H. (2019). *PEMANFAATAN GRUP WHATSAPP SEBAGAI MEDIA INFORMASI PROSES BELAJAR ANAK DI KB PERMATA BUNDA Nur Lailatul Fitri*. 3(2), 151–166.

Petrus, J., & Sudibyoy, H. (2017). Kajian Konseptual Layanan Cyberconseling. *Konselor*, 6(1), 6. <https://doi.org/10.24036/02017616724-0-00>

Puspita, D., Elita, Y., Sinthia, R., Bimbingan, P., Fakultas, K., Keguruan, I., &

PROSIDING

Seminar Nasional Bimbingan dan Konseling
“Transformasi Digital Dalam Bimbingan dan Konseling: Memaksimalkan Teknologi Untuk
Dukungan Psikologis Yang Lebih Efektif”
Sabtu, 27 Juli 2024

Pendidikan, I. (2019). *PENGARUH LAYANAN KONSELING KELOMPOK BERBASIS CYBER-COUNSELING VIA WHATSAPP TERHADAP KETERBUKAAN DIRI MAHASISWA BIMBINGAN DAN KONSELING SEMESTER 4A UNIVERSITAS BENGKULU THE INFLUENCE OF GROUP COUNSELING SERVICES BASED ON CYBERCOUNSELING VIA WHATSAPP TOWARDS ON 4TH SEMESTER STUDENTS SELF DISCLOSURE OF CLASS A GUIDANCE AND COUNSELING STUDY PROGRAM*. 2(3), 271–281.

Romiaty, R., Apriatama, D., Pangestie, E. P., Syaharani, A. F., & Hutajulu, L. (2022). Model Konseling Teman Sebaya untuk Mahasiswa dengan Menggunakan Aplikasi WhatsApp. *Jurnal Basicedu*, 6(3), 5157–5165.
<https://doi.org/10.31004/basicedu.v6i3.3065>

Sri Duniawati, D., Muksin, U., Lukman, D., & Sunan Gunung Djati, N. (2020). *Model Konseling Online Ibuunda.Id*. 8, 2685–3760.
<https://doi.org/10.15575/irsyad.v8i1.1620>

Suryadi, E., Ginanjar, M. H., & Priyatna, M. (2018). PENGUNAAN SOSIAL MEDIA WHATSAPP PENGARUHNYA TERHADAP DISIPLIN BELAJAR PESERTA DIDIK PADA MATA PELAJARAN PENDIDIKAN AGAMA ISLAM (Studi Kasus Di SMK Analis Kimia YKPI Bogor). *Edukasi Islami : Jurnal Pendidikan Islam*, 7(01), 1. <https://doi.org/10.30868/ei.v7i01.211>