

## Analysis Of Communication Process In Counseling Through *Whatsapp*

Evia Darmawani<sup>1</sup>, Ahmad Rofi Suryahadikusumah<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Bimbingan dan Konseling, Universitas PGRI Palembang

Correspondence: [ahmadrofi@univpgri-palembang.ac.id](mailto:ahmadrofi@univpgri-palembang.ac.id)

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses komunikasi konseling yang merujuk kepada dimensi komunikasi efektif dalam konseling. pendekatan mix method digunakan dengan one phase design. Penelitian dilakukan kepada 25 responden yang merupakan siswa SMK PGRI 2 Palembang yang memanfaatkan konseling melalui WhatsApp di sekolah tersebut. Metode kuantitatif digunakan untuk mensurvey ketercapaian aspek komunikasi dalam konseling melalui WhatsApp, sedangkan metode kualitatif digunakan untuk mendalami pola komunikasi yang terjadi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek rasa nyaman dan keterbukaan merupakan pengalaman yang paling dirasakan responden, sedangkan 50 % responden mengakui kurang merasakan dimensi empati. Penelitian merekomendasikan untuk 1) tetap menggunakan prinsip dalam konseling dalam konseling melalui WhatsApp, terutama dalam pembentukan rapport, 2) memahami penggunaan kata – kata, emoticon, dan gaya bahasa dalam komunikasi digital, 3) menggunakan pendekatan naratif dan solution focused ketika melakukan konseling melalui WhatsApp.

**Kata kunci:** komunikasi konseling, WhatsApp

**Abstract:** The research aim to analyze counseling communication processes that discuss the dimensions of effective communication in counseling. The mixed method is used with a one-phase design. The study was conducted on 25 respondents who were students of SMK PGRI 2 Palembang who use counseling through WhatsApp at their school. Quantitative methods used for surveying aspects of communication in counseling through WhatsApp, while qualitative methods are used to explore patterns of communication that occur. The results showed that the aspects of comfort and openness were the most considered experiences of respondents, while 50% of respondents considered lacking the empathy dimension. Research recommending to 1) use principles in counseling in WhatsApp counseling, especially in rapport relations, 2) mastering the use of words, emoticons, and language styles in digital communication, 3) use narrative approaches and solutions focused on compiling counseling through WhatsApp.

**Keyword:** communication counseling, whatsapp

### PENDAHULUAN

Pengembangan teknologi dan informasi dalam layanan bimbingan dan konseling bertujuan untuk mempermudah penyampaian layanan. Salah satu aspek yang menjadi perhatian penting adalah komunikasi. Perubahan kebiasaan dan cara berkomunikasi yang dilakukan siswa menjadi dasar berkembangnya

berbagai media dan teknologi dalam bimbingan, agar relevan, menarik, dan dapat diakses dengan baik.

Di era millenials, terjadi pergeseran cara berkomunikasi yang berawal dari *face to face*, menjadi *inter face* melalui perangkat *online*. Fakta ditemukan dalam Roy Morgan (Zein, 2019) sembilan dari sepuluh anak dan remaja (89%) berkomunikasi secara *online* dengan

teman-teman, sementara kelompok-kelompok yang lebih kecil juga berinteraksi dengan keluarga mereka (56%) atau guru mereka (35%) melalui internet. Sejalan dengan temuan tersebut, Kementerian komunikasi dan informasi bersama Unicef (2014) menjelaskan dalam studinya bahwa 30 juta remaja di Indonesia merupakan pengguna internet, dan media digital menjadi pilihan dalam berkomunikasi.

Internet mengambil peran dalam merubah kebiasaan berkomunikasi di setiap lini kehidupan peserta didik termasuk dalam interaksi dan komunikasi dengan guru BK. Kaplan (Suryahadikusumah & Ferdiansyah, 2018) berpendapat bahwa konselor dapat menjaga kualitas layanan di era digital dengan pemanfaatan dan pengembangan sosial media.

Penggunaan *WhatsApp* sebagai media konseling mulai banyak dikembangkan oleh guru BK di sekolah. Penggunaan *WhatsApp* sebagai media komunikasi sehari merupakan faktor utama yang mendorong guru BK untuk menjadikannya sebagai media layanan konseling kepada siswa.

Contohnya saja, Mbayu & Budianto (2019) melakukan penerapan *WhatsApp* dengan menggunakan metode *Forward Chaining* berbasis *smart phone* yang menyediakan berbagai solusi untuk memecahkan beberapa persoalan siswa-siswi dalam bimbingan konseling. selain itu, temuan Budianto et. al. (2019) menunjukkan dengan mengoptimalkan *WhatsApp* berdasarkan komputasi mobile, para peneliti telah dapat membantu para guru dalam memecahkan masalah konseling siswa dengan akurasi 80%.

Konseling melalui *WhatsApp* secara teoritis termasuk pada kategori *cybercounseling chat-asynchronous*, artinya konselor tidak dituntut untuk menanggapi langsung pesan yang dikirimkan oleh konseli. Prasetya (2017) menjelaskan, dalam suasana konseling konselor mempunyai waktu untuk berpikir, mengevaluasi, dan menulis balasan untuk konseli tersebut.

Dari banyaknya penelitian mengenai konseling menggunakan *WhatsApp* selalu berfokus kepada pengembangan model dan efektifitasnya, sementara kajian terhadap proses konselingnya belum tersentuh oleh sebuah riset. Di lain pihak, banyak yang masih meragukan kebenaran proses komunikasi yang terjadi dalam

*WhatsApp* merupakan proses komunikasi konseling atau bukan.

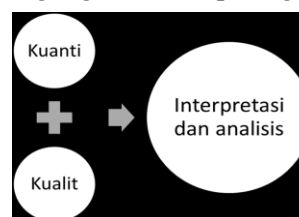
Perbedaan proses komunikasi konseling secara tatap muka dengan melalui *whatsapp* tentunya akan berpengaruh kepada efisiensi dan efektifitas proses konseling. Hakikatnya konseling merupakan proses komunikasi, dan komunikasi adalah jantungnya konseling.

Baik buruknya, dan lancar tidaknya proses komunikasi akan berdampak pada proses konseling yang terjadi. Terciptanya komunikasi guru bimbingan dan konseling dengan siswa yang berkualitas dan sesuai dengan harapan siswa merupakan landasan, dan akan memberikan pengaruh positif bagi terselenggaranya layanan konseling (Suherman, 2019). Selain itu, komunikasi dalam konseling memiliki ciri khas yang disebut *helping relationship*.

Berdasarkan perbandingan antara hasil penelitian terdahulu dengan fakta yang ada, maka peneliti merasa perlu untuk mengkaji proses komunikasi yang terjadi dalam konseling melalui *WhatsApp*. Tujuan dari kajian ini adalah untuk mendalami nilai efektifitas pelaksanaan konseling melalui *whatsapp* jika ditinjau dari sisi proses komunikasi yang terjadi, dan merujuk kepada dimensi komunikasi efektif dalam konseling. Sehingga keyakinan akan penggunaan *WhatsApp* sebagai media layanan konseling dapat tervalidasi dengan komperhensif.

## METODE

Penelitian dilakukan dengan pendekatan mix method one phase design, dengan metode triangulasi. Metode penelitian triangulasi adalah mengumpulkan data kuantitatif dan kualitatif secara bersamaan, menggabungkan data, dan menggunakan hasilnya untuk memahami masalah penelitian (Sheperis, Young, Daniels, 2010). Oleh karena itu metode ini dipilih agar dapat melakukan analisis secara mendalam, seperti yang digambarkan pada gambar 1.



**Gambar 1.** Penelitian Desain Triangulasi

Metode kuantitatif dilakukan dengan cara melakukan survey menggunakan angket kepada 25 responden yang telah memanfaatkan konseling melalui *WhatsApp*. Metode kualitatif dilakukan dengan mengajukan pertanyaan terbuka berupa alasan siswa memanfaatkan konseling melalui *WhatsApp*, serta kekutan dan keterbatasan komunikasi yang dirasakan selama melakukan konseling melalui *WhatsApp*.

Penelitian dilakukan di SMK PGRI 2 Palembang. Pemilihan sampel dilakukan secara purposif, yaitu memilih siswa yang tercatat sering melakukan sesi konseling melalui *WhatsApp*, diperoleh sebanyak 20 orang.

Aspek yang dikaji dalam penelitian diambil dari dimensi komunikasi efektif dalam konseling. Secara rinci aspek tersebut antara lain

1) menimbulkan rasa senang & nyaman, 2) adanya keterbukaan, 3) empati dalam proses penyelesaian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis pertama dalam penelitian ialah menemukan deskripsi ketercapaian setiap aspek pada dimensi komunikasi efektif ketika siswa melakukan konseling melalui *WhatsApp*. Ketercapaian setiap aspek dikonversi dalam bentuk persentase, kemudian dikelompokkan pada tiga kategori yaitu kurang, cukup, dan maksimal. Hasil temuan pertama disajikan pada tabel 1 dibawah ini.

**Tabel.1** Ketercapaian setiap aspek dimensi komunikasi efektif.

Aspek	Kategori	F	%
Menimbulkan rasa senang & nyaman	Kurang	2	10
	Cukup	6	30
	Maksimal	12	60
Adanya Keterbukaan	Kurang	3	15
	Cukup	9	45
	Maksimal	8	40
Empati dalam proses penyelesaian	Kurang	10	50
	Cukup	5	25
	Maksimal	5	2

Secara kuantitatif, pengalaman komunikasi konseling melalui *WhatsApp* umumnya memberikan rasa senang dan rasa nyaman, dengan presentase 60% responden yang merasakan pengalaman tersebut secara maksimal. Mayoritas responden merasa keterbukaan dalam konseling melalui *WhatsApp* dirasa cukup, dengan presentase 45 %. Sayangnya aspek terpenting dalam proses konseling yaitu empati, dirasakan kurang oleh mayoritas responden, dengan persentase 50 %.

Responden W memberikan keterangan berikut “*lebih enak gak ngerasa malu waktu mau cerita pak, terus kalo cerita bebas mau topik apa aja*”. Sejalan dengan W, Responden A mengatakan “*gak gugup karna biasanya kan kalo ketemu langsung harus bisa harus langsung jawab*”. Berdasarkan keterangan tersebut dapat disimpulkan bahwa siswa nyaman melakukan konsultasi melalui *whatsaapp* karena kerahasiaan lebih terjaga, dan tidak merasa ada batasan antara guru BK dengan siswa, sehingga

mereka merasa lebih bebas untuk bercerita. Selain itu siswa merasa dapat berpikir dulu untuk menjawab pertanyaan yang diajukan oleh guru BK.

Berkenaan dengan keterbukaan, Responden D mengatakan “*sebagai cewek bisa cerita tanpa tau temen-temen yg lain, karna kita tu takut temen temen yg lain tau terus kesebar*”. Responden B pun berpendapat “*kadang kalau ke ruang BK takut guru lain denger, soalnya masalah yang dicurhatin biasanya sensitif, jadi mending chat di WA, kebiasaan di sini tu suka nyebar-nyebarin masalah*”. Responden B pun mengatakan “*awalnya ragu buat cerita ke guru BK, tapi gurunya pinter buat ngedeketin kita supaya akhirnya mau chat di WA, pas chat berasa lagi ngobrol sama temen, jadi aja bisa cerita hal yang pribadi*”. Dapat disimpulkan dalam komunikasi melalui *WhatsApp* membuta guru BK memposisikan diri seperti teman, sehingga siswa tidak merasa segan untuk

bercerita, selain itu faktor kerahasiaan kembali menjadi penentu siswa untuk membuka diri kepada guru BK.

Aspek empati yang dirasakan oleh siswa menurut W adalah “*kadang gurunya suka pake emoji, sama bahasanya pake bahasa sehari-hari, jadinya kerasa santai juga kalau cerita dan ngerasa ditanggapi sama temen*”. Namun kelemahan yang dirasakan oleh siswa adalah respon yang terkadang lama mereka peroleh, seperti yang diungkapkan oleh D “*guru suka bales chatnya lama pak, padahal kita suka pengen cepet tau balesannya apa, dan kita*

*harus ngapain*”. Berdasarkan keterangan tersebut harapan siswa ketika mereka melakukan konseling melalui *WhatsApp* bukan hanya kenyamanan, namun juga kecepatan dan ketetapan respon dari guru BK, siswa pun menganggap dengan chat melalui *WhatsApp* mereka akan lebih cepat mendapatkan solusi.

Dengan demikian, secara kualitatif gambaran pengalaman komunikasi konseling melalui *WhatsApp* dapat disimpulkan dalam bentuk tabel perbandingan, yang disajikan dalam tabel 2 di bawah ini.

**Tabel 2.** Gambaran Proses Komunikasi Konseling Melalui *WhatsApp*

Aspek	Guru BK	Siswa
<b>Menimbulkan rasa senang &amp; nyaman</b>	Tidak memberikan batasan masalah yang dapat dibahas melalui <i>WhatsApp</i> , memberikan waktu yang fleksibel untuk merespon	Tidak gugup karena memiliki waktu untuk memikirkan jawaban/respon pada guru BK, tidak merasa malu untuk bercerita
<b>Adanya Keterbukaan</b>	Melakukan pendekatan personal kepada siswa, memberikan jaminan kerahasiaan	Merasakan keamanan akan rahasia masalah yang disampaikan, dapat menceritakan masalah yang sensitif sekalipun
<b>Empati dalam proses penyelesaian</b>	Menggunakan emoji sebagai ekspresi perasaan, menggunakan bahasa sehari-hari, memosisikan diri seperti teman	Merasa berkomunikasi dengan temannya, namun tetap mengharapkan respon cepat dari guru BK

Secara umum, keunggulan komunikasi konseling melalui *WhatsApp* adalah kemudahan konseli / siswa untuk membuka diri kepada guru BK. Surya (2009) membuka diri merupakan hal yang penting dalam mewujudkan komunikasi antarpribadi secara efektif. Membuka diri merupakan tindakan dengan menunjukkan diri sendiri sehingga membuat orang lain mengenal diri kita. keterbukaan diri dalam konseling yaitu mengungkapkan reaksi atau tanggapan kita terhadap situasi yang sedang kita hadapi serta memberikan informasi tentang masa lalu yang relevan untuk memahami tanggapan kita dimasa kini. Komunikasi dalam konseling akan berjalan lancar jika konseli mau membagikan perasaannya terhadap suatu yang telah dikatakan atau dilakukan, atau kejadian yang baru saja dialami.

Temuan dalam penelitian sejalan dengan hasil penelitian Teh, Acosta, Hechanova, Garabiles (2014) yang menyatakan responden memang memiliki sikap positif terhadap konseling *online* dan keterbukaan untuk mencobanya walaupun tidak harus bermaksud untuk mengganti konseling tatap muka. Selain faktor kerahasiaan, penggunaan bahasa dan kata kata dalam bentuk teks menjadi faktor penentu keberhasilan konseling melalui *WhatsApp*. Seperti yang diungkapkan Kraus, R., Stricker, G., & Speyer, C. ( Petrus & Sudibyo, 2017) bahwa ikatan berbasis teks, dan dengan kehadiran dirasakan terapis, konseli dapat mengalami kebebasan ekspresi diri dan pertumbuhan kesadaran diri yang sangat berarti dari dialog online.

Kemampuan guru BK menggunakan bahasa, basis komunikasi teks secara *online*

menjadi konteks empati dalam komunikasi konseling melalui *WhatsApp*. Secara konseptual, Surya (2009) menjelaskan empati sebagai bentuk kesediaan untuk memahami orang lain dalam aspek perasaan, dan pikiran, serta dapat menempatkan diri dalam suasana perasaan sehingga dapat menghayati bagaimana perasaan kita apabila dalam situasi orang lain. Berdasarkan analisis kualitatif, bentuk empati yang dilakukan dalam konseling melalui *WhatsApp* adalah penggunaan emoji sebagai ekspresi perasaan dan cara guru BK memposisikan diri sebagai teman curhat, sehingga menggunakan bahasa sehari – hari yang membuat siswa merasa dekat.

Persoalan empati masih perlu diperhatikan dalam komunikasi konseling melalui *WhatsApp*, pasalnya berdasarkan penelitian aspek empati masih dirasa kurang oleh responden yaitu sekitar 50%. responden. Guru BK perlu memahami kecenderungan siswa menggunakan konseling secara online biasanya didasari oleh masalah yang dirasakan mendesak (krisis), sehingga siswa menuntut respon cepat.

Oleh karena itu jika kembali pada basis proses konseling, dalam konseling melalui *WhatsApp* tetap harus dilakukan *rapport*. Teknik *rapport* merupakan bentuk empati yang dimunculkan oleh konselor untuk memberikan kesan baik diawal sehingga mendapatkan penerimaan dari konseli. Berbeda dengan *rapprot* dalam konseling tatap muka yang menekankan pada kenyamanan secara fisik (tampilan, sapaan, posisi duduk, dan lain sebagainya), dalam konseling *online rapport* ditekankan pada persetujuan kemungkinan jalannya sebuah konseling dalam *chat room*.

Dalam komunikasi *online*, istilah “netiket” digunakan sebagai tata krama, sopan santun, dan aturan main yang harus diperhatikan agar hubungan yang dibentuk oleh kedua *user* berjalan dengan baik. Sehubungan dengan hal tersebut, Nagel & Anthony (2011) menjelaskan penggunaan konvensi berbasis teks di Internet, atau “netiket,” dapat membantu memfasilitasi hubungan dalam sesi terapi obrolan. Contoh dari netiket adalah konselor menginformasikan jika membutuhkan durasi waktu tertentu untuk membalas pesan (*chat*), memberikan dukungan (*support*) dengan menggunakan *emoji*, serta memberikan isyarat yang mudah dipahami oleh konseli (biasanya dengan istilah – istilah yang sedang trend saat ini).

Degan demikian pada dasarnya prinsip pengalaman komunikasi yang dibangun dalam

konseling melalui *WhatsApp* dengan tatap muka tidak jauh berbeda secara konseptual. Prinsip – prinsip dalam konseling tatap muka tetap digunakan dalam konseling melalui *WhatsApp* karena pada dasarnya sama sama *professional helping relationship* (hubungan membantu yang profesional). Perbedaannya hanyalah pada konteks perilaku, dalam konseling melalui *WhatsApp* konteks keterbukaan, kenyamanan, dan empati diwujudkan dalam narasi tekstual dan simbol – simbol emosi (*emoticon*).

Dalam konseling melalui *WhatsApp* guru BK tetap harus melakukan *rapport*, asesmen, penetapan tujuan, pemeliharaan hubungan, dan melakukan tindak lanjut. Beberapa kompetensi yang diperlukan agar proses komunikasi konseling melalui *WhatsApp* berjalan dengan efektif dan profesional antara lain sebagai berikut: (1) Pemahaman terhadap fitur dalam aplikasi chat, dan maknanya (seperti penggunaan emoticon, gif, pesan suara, dll.); (2) Penggunaan variasi bahasa dan kalimat seperti penggunaan istilah, akronim, dan padanan kata. Misalkan saja untuk remaja mereka akan lebih suka dengan bahasa yang santai, kasual, dan menggunakan beberapa istilah atau singkatan; (3) Kemampuan untuk mengarahkan dan mengatur ritme obrolan, seperti mengajukan pertanyaan reflektif, membiarkan konseli bercerita dengan bebas, memberikan waktu untuk berpikir, atau merespon dengan cepat; (4) Memilih pendekatan dalam penyelesaian masalah. Terdapat dua pendekatan yang diyakini dapat membantuk konseling berbasis teks, yaitu *naratif* dan *solution focused*. Dalam pendekatan naratif guru BK dapat mengulang atau merangkum ulang cerita siswa selama *chat* kemudian memberikan intisari ide tindakan perubahan yang dapat dilakukan berdasarkan cerita tersebut, seangkan dalam pendekatan *solution focused* guru BK menggali perilaku solutif yang pernah dilakukan siswa sebelumnya yang mungkin akan bisa dilakukan untuk persoalan yang diobrolkan dalam *chat*.

## SIMPULAN DAN SARAN

Hasil analisis proses komunikasi konseling melalui *WhatsApp* menunjukkan, empati sebagai aspek komunikasi yang belum maksimal. Secara kuantitatif ditemukan 50% responden merasa kurang merasakan empati ketika melakukan konseling melalui *WhatsApp*. Siswa memiliki ekspektasi untuk mendapat respon cepat, namun disamping itu mereka

memerlukan juga waktu untuk menjawab pertanyaan guru BK.

Oleh karena itu direkomendasikan dalam melakukan konseling melalui *WhatsApp* tetap menggunakan prinsip dalam konseling tatap muka, terutama dalam pembentukan *rapport*, yang dalam konteks komunikasi digital disebut netiket agar siswa dapat memahami dan menerima proses konseling yang akan dilakukan. Selain itu, guru BK perlu menguatkan kompetensi dalam berkomunikasi digital dan menggunakan pendekatan konseling berupa pendekatan naratif dan *solution focused*, agar proses komunikasi konseling melalui *WhatsApp* lebih efektif dan profesional.

## DAFTAR RUJUKAN

- Budianto, A. E., Aziz, A., & Hidayah, N. (2019). ICT application in cyber counseling as a teacher accelerator with optimizing *WhatsApp* based mobile computing. In *Journal of Physics: Conference Series* (Vol. 1375, No. 1, p. 012006). IOP Publishing.
- Mbayu, S. H., & Budianto, A. E. (2019). Penerapan *WhatsApp* Sebagai Media Bimbingan Konseling Metode Forward Chainng Berbasis Smartphone. *Semnas SENASTEK Unikama 2019*, 2.
- Nagel, D. M., & Anthony, K. (2011). Text-based online counseling: Chat. In *Online Counseling* (pp. 169-182). Academic Press.
- Petrus, J., & Sudiby, H. (2017). Kajian Konseptual Layanan Cyberconseling. *Konselor*, 6(1), 6-12.
- Prasetya, A. F. (2017). Model Cybercounseling: Telaah Konseling Individu Online Chat-Asynchronous Berbasis Aplikasi Android. In *Prosiding Seminar Bimbingan dan Konseling* (Vol. 1, No. 1, pp. 31-38).
- Sheperis, CJ, Young, JS, & Daniels, MH (2010). *Counseling research: Quantitative, qualitative, and mixed methods*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education
- Suherman, S. (2019). Dimensi-dimensi Komunikasi Efektif dalam Relasi Bimbingan dan Konseling. *Indonesian Journal of Educational Counseling*, 3(3), 169-178.
- Surya, M. (2009). *Psikologi Konseling*. Bandung : Maestro
- Suryahadikusumah, A. R., & Ferdiansyah, M. (2018). *The Use Of Social Media In Guidance And Counseling Service Through Project Based Learning Activity (An Action Research With Guidance And Counseling Students of Universitas PGRI Palembang)*. Jurnal Dosen Universitas PGRI Palembang.
- Teh, L. A., Acosta, A. C., Hechanova, M. R. M., Garabiles, M. R., & Alianan Jr, A. S. (2014). Attitudes of psychology graduate students toward face-to-face and online counseling. *Philippine Journal of Psychology*, 47(2), 1-1.
- Zein, M. F. (2019). *Anak dan Keluarga dalam Teknologi Informasi*. Tersedia di : <https://books.google.co.id/books>