

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Konseling merupakan suatu hubungan yang bersifat membantu yaitu adanya interaksi antara konselor dan klien dalam suatu kondisi yang membuat konseli terbantu dalam mencapai perubahan dan belajar membuat keputusan sendiri serta bertanggung jawab atas keputusan yang diambil. Konseling mengandung arti membimbing, mendampingi menuntun dan mengarahkan. Karena itu, konseling adalah pelayanan yang menolong jemaat yang dilakukan dalam bentuk komunikasi. dalam percakapan itu terjadi interaksi dan komunikasi timbal-balik dan mendalam antara konselor dan konseli. Konselor berusaha mendampingi, membimbing dan mengarahkan konseli sehingga dapat menemukan jalan keluar melalui sikap atau perilaku.<sup>1</sup> Konseling biasanya ditujukan untuk membantu atau menolong klien menyelesaikan problem yang mengganggu klien. Konseling juga dimaksudkan untuk membantu klien menemukan potensi yang ada dalam dirinya. Seseorang meminta bantuan untuk mengatasi kesedihannya misalnya di tinggal kekasih, tertekan, masalah pergaulan, stress, khawatir, trauma dengan masa lalunya. Seringkali konseling akan membantu menumbuhkan dan

---

<sup>1</sup> Tulus Tu'u, *Dasar-Dasar Konseling Pastoral* (Yogyakarta: ANDI, 2007), 22.

mengembangkan keterampilan pribadi. Jadi, konseling pada umumnya bertujuan untuk menolong seseorang untuk memecahkan masalah-masalah klien atau menumbuhkan kekuatan mereka dalam menyikapi hidup<sup>2</sup>

Sepanjang 2020 menghadirkan sesuatu yang baru, penyakit baru yaitu Pandemi covid-19 atau biasa juga disebut virus corona merupakan sebuah virus yang menyebabkan penyakit saluran pernafasan pada manusia. Virus ini menyerang saluran pernafasan, yang dimulai dari flu biasa sampai penyakit yang lebih serius. Kehadiran covid-19 telah mengguncang seluruh dunia. Virus ini dengan cepat melumpuhkan berbagai macam hal seperti: ekonomi, politik, relasi-relasi sosial dan sebagainya.<sup>3</sup> Selain itu virus ini juga menimbulkan kepanikan yang sangat berlebihan dalam kehidupan masyarakat, hal tersebut disebabkan tingginya angka kematian sehingga meskipun berkali-kali diingatkan untuk tetap tenang dan tidak panik namun kepanikan itu selalu menghantui kehidupan masyarakat.

Pelaksanaan konseling yang sudah lazim dilakukan adalah dengan metode tatap muka langsung (konseling offline) antara konselor dengan konseli, namun dengan pesatnya perkembangan teknologi proses konseling pun berkembang dengan metode yang berbeda sebagaimana

---

<sup>2</sup> Kathryn dan David Geldard, *Membantu Memecahkan Masalah Orang Lain Dengan Teknik Konseling*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008), 11.

<sup>3</sup> Andreas A. Yewangoe, *Menakar Covid Secara Teologis*, (Jakarta: Bpk.Gunung Mulia, 2020),

konseling tatap muka (face to face) antara konselor dan konseli yang dilakukan diruangan. Lebih dari itu konseling dapat dilakukan dengan metode jarak jauh (konseling online) dengan bantuan teknologi yang dihubungkan dengan jaringan internet, yang dikenal dengan istilah *e-counseling* atau *cyber counseling* atau dikenal juga dengan istilah *virtual counseling*. Konseling online adalah proses pemberian bantuan yang dilakukan melalui internet sebagai penghubung antara konselor dan klien, namun di dalamnya juga ada dampak negatif dan positifnya baik itu yang dilakukan dalam bentuk proses konseling maupun kepada klien itu sendiri, keterbatasan konseling online adalah konseling sangat tergantung dengan dukungan media, jika media yang digunakan tidak bermasalah konseling online bisa saja terputus dan bahkan tidak dapat berjalan dengan baik, karena rusaknya jaringan internet atau perangkat yang digunakan. Melihat permasalahan yang lain yang dialami oleh klien dapat mendorong terjadinya konseling online karena banyak orang yang merasa takut bertemu langsung dengan para konselor karena takut dan malu untuk memulai cerita atau takut dianggap gila, oleh karena itu dari itu konseling online juga bisa dijadikan alternatif lain untuk membantu orang-orang yang ingin berkonsultasi dalam menghadapi masalah-masalah yang terjadi dalam kehidupannya, tanpa harus mencari psikolog atau konselor terlalu lama dan bisa dilakukan dengan jarak jauh. Penyelenggaraan konseling online inilah sangat membantu dan

memungkinkan untuk dikembangkan dalam dunia bimbingan dan konseling khususnya di masyarakat Indonesia. Meskipun sekarang secara khusus di masyarakat Indonesia belum ada etik yang mengatur namun keberadaan media ini dapat mendukung penyelenggaraan bimbingan dan konseling secara luas untuk meningkatkan kompetensi dan efisiensi pelayanan demi terentasnya permasalahan yang dihadapi oleh konseli.<sup>4</sup>

Metode konseling online juga dipakai oleh lembaga pelayanan Gerejawi (LPJ) di gereja Toraja yakni Gita Sahabat (Berbagi Cerita Gita Sahabat). Gita Sahabat lahir sebagai bentuk perhatian Gereja Toraja terhadap maraknya kasus bunuh diri yang dilakukan oleh beberapa orang di lingkup pelayanan Gereja Toraja dan juga di luar Gereja Toraja, sehingga pada bulan Agustus 2020 Gereja Toraja membuka penerimaan konselor dan melaksanakan pelatihan untuk orang-orang yang dinyatakan lulus sebagai tim konselor Gita Sahabat. Pada 6 Desember 2020 Gita Sahabat mulai diperkenalkan kepada masyarakat dan membuka konseling online dan offline bagi mereka yang membutuhkan ruang dan tempat untuk bercerita. Dan pada sidang sinode AM (SSA) ke 25 di Kanuruan pada tanggal 18 sampai 23 2021 Gereja Toraja resmi Membentuk Lembaga pelayanan Gerejawi Komisi Pastoral, Gita Sahabat merupakan lembaga pelayanan gerejawi tersebut.

---

<sup>4</sup> Ifdil Ifdil and Zadrian Ardi, "Konseling Online Sebagai Salah Satu Bentuk Pelayanan E-Konseling," *Jurnal Konseling dan Pendidikan* 1, no. 1 (2013): 15–22.

Berdasarkan observasi awal, berdasarkan wawancara yang dilakukan bersama Admin Gita Sahabat mengatakan bahwa selama kurang lebih satu tahun banyak masyarakat secara khusus warga gereja Toraja yang mendaftar untuk menjalani sesi konseling hingga selesai dan konseling itu dilaksanakan secara online dan ada beberapa tatap muka karena jaraknya berdekatan dengan konselor.<sup>5</sup> Dalam kehidupan berjemaat penuh dengan berbagai persoalan yang begitu kompleks, dan juga pandemi membuat aktivitas terbatas untuk bertemu dengan orang lain. Sehingga Gita Sahabat mengambil tindakan untuk melakukan konseling online. Tetapi ada juga warga jemaat yang bermasalah penuh dengan pergumulan seperti putus cinta, masalah dalam keluarga, masalah pendidikan, dan mereka tidak bisa bercerita dengan orang lain, karena mereka tidak percaya dengan temannya, mereka malu bercerita kepada keluarganya. namun sebagai manusia sangat membutuhkan orang lain untuk menolong kepada mereka yang bermasalah. Gereja Toraja melihat hal ini dan memberi perhatian khusus sehingga dibentuklah satu lembaga pelayanan gerejawi yang bernama Gita Sahabat sebagai wadah dan tempat bercerita bagi orang-orang yang membutuhkan, oleh karena pandemi sehingga Gita Sahabat mengambil tindakan konseling online, dan pandemi juga banyak klien tinggal

---

<sup>5</sup> Astin Mangean, "Berdasarkan Observasi Awal" (Gereja Toraja: Lembaga Gita Sahabat, 2021).

berjauhan dari lokasi Gita Sahabat. Berdasarkan wawancara dengan admin gita sahabat yang bernama Astin Mangean S.Th bahwa dalam konseling online yang dilakukan oleh Gita Sahabat kurang lebih satu tahun berjalan tentu mempunyai dampak baik dampak positif maupun dampak negatif. Dampak positif yaitu: warga jemaat atau anak muda punya ruang dan tempat untuk bercerita dengan orang yang bisa menjaga kerahasiaannya, warga jemaat merasa punya teman, merasa diperhatikan secara khusus oleh gereja toraja, dilihat dari keberhasilan konseling ada konseli yang setelah selesai menjalani proses konseling mereka menjadi pulih, karena mereka menjalani proses konseling secara bertahap dan ditolong oleh konselor akhirnya mereka mampu menyelesaikan masalah sendiri olehnya mereka pulih, dan dampak negatifnya karena konseling online ini bukan hal yang baru bagi orang diluar sana,tetapi menjadi hal baru di gereja toraja, belum pernah bertemu dengan orang yang diajak bercerita, tidak ada keterbukaan antara konseli dan konselor, kesibukan konselor dan pengaruh jaringan<sup>6</sup>

Berdasarkan wawancara dari Ibu Pdt Malni Fitri Matasak S.Th proses konseling online yang dilakukan oleh Gita Sahabat memberikan dampak positif dan negatif yaitu dampak positif konseling online ini agak lebih muda karena dimana saja konseli bisa menghubungi konselor sehingga bisa membuat konseli merasa bahwa dia tidak sendiri dalam

---

<sup>6</sup> Astin Mangean, "Wawancara Awal" (Gereja Toraja: Lembaga Gita sahabat, 2022).

menghadapi masalahnya sebab ada teman yang mau menemaninya sekalipun di situasi pandemi, bagi orang yang pemalu, yang malu untuk datang secara langsung bertemu konselor, konseli online ini sangat membantu. Di sisi lain konseling online pun tentu memberi dampak negatif. Beberapa konselor mengalami kendala seperti konselor tidak bisa memperhatikan ekspresi gerak tubuh dari konseli, konselor agak sulit untuk menunjukkan empati kepada konseli dan konselor sulit untuk mengeksplor perasaan konseli sehingga kadang-kadang konseli tidak terbuka secara utuh. Selain itu, konselor yang tidak lain adalah pendeta merupakan konselor non full time, sehingga proses konseling tidak berjalan dengan efektif.<sup>7</sup> Melihat adanya dampak positif dan negatif dalam proses konseling online di lembaga Gita Sahabat penulis ingin melihat dan meneliti Apakah konseling online ini efektif bagi konseli dalam masa pandemi. Selama ini yang menjadi kendala adalah tenaga konselor yang tidak memadai dalam proses konseling karena yang menjadi tenaga konselor adalah pendeta jemaat yang bukan ahli dibidang pastoral konseling. Hal ini, sebaiknya yang menjadi tenaga konselor itu adalah mereka yang memang ahlinya dalam bidang pastoral, dan juga kurangnya perhatian bagi konseli karena konseling dilakukan secara online tentunya konseli tidak serius menanggapi proses konseling yang dilakukan.

---

<sup>7</sup> Malni Pitri Matasak, "Wawancara Awal" (Gereja Toraja: Lembaga Gita sahabat, 2022).

Berdasarkan masalah di atas, maka penulis merangkai penelitian tersebut dengan judul :**“Efektivitas Konseling Online di masa Pandemi dan Implikasinya Bagi Konseli Di Program Lembaga Gita Sahabat.**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka, permasalahan yang akan dikaji di dalam penulisan ini yaitu Bagaimana Efektivitas Konseling Online dan Impikasinya bagi Konseli di Program Lembaga Gita sahabat?

## **C. Tujuan Penulisan**

Melalui penelitian ini, seperti yang dipaparkan dalam rumusan masalah di atas, maka tujuan yang hendak di capai dalam penulisan ini yaitu:

Untuk menguraikan Bagaimana Efektivitas Konseling Online dan Implikasinya bagi konseli di Program Lembaga Gita sahabat.

## **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian yang dapat diperoleh dari hasil penelitian ini adalah:

### **1. Manfaat Akademik/Teoritis**

Tulisan ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan pendidikan di IAKN Toraja dalam bidang Pastoral konseling khususnya dalam menyikapi konseling online, bagi masalah yang dihadapi oleh konseli.

## 2. Manfaat Praktis

Dengan adanya karya tulis ini, diharapkan menjadi pengetahuan bagi penulis, warga jemaat dan di Lembaga Gita Sahabat akan pentingnya konseling online bagi masalah yang dihadapi oleh konseli.

## E. Sistematika Penulisan

Dalam sistematika penulisan ini, secara garis besar hasil penelitian akan disusun dalam lima bab pembahasan yang dimuat sebagai berikut:

BAB I :Membahas pendahuluan, bagian ini diawali latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian

BAB II : Membahas Landasan Teori, pengertian konseling online, landasan teologis tentang konseling, proses konseling, dampak konseling, dampak pandemi dalam kehidupan manusia.

BAB III : Metodologi Penelitian, jenis penelitian, lokasi penelitian, pempulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV : Hasil penelitian dan pembahasan, yang terdiri dari, gambaran lokasi penelitian, pemaparan hasil penelitian dan analisis

BAB V : Penutup, terdiri dari kesimpulan dan saran

