

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Pengertian Konseling Online

Konseling adalah sebuah upaya untuk membantu seseorang agar dapat mencapai sesuatu seperti prestasi menggunakan kemampuan yang dimilikinya dengan maksimal.⁸ memberikan kesempatan kepada klien untuk mengeksplorasi, menemukan dan menjelaskan cara hidup lebih memuaskan dan cerdas dalam menghadapi sesuatu.⁹ Konseling (pastoral) dengan konsele/kliennya, di mana konselor mencoba membimbing konselinya ke dalam suatu suasana percakapan konseling yang ideal (*conducive atmosphere*) yang memungkinkan konseli tersebut dapat mengenal dan mengerti apa yang sedang terjadi dalam dirinya sendiri (*self-awareness*), persoalan yang ia sedang hadapi, konseli hidupnya dan mengapa ia merespons semua itu dengan pola pikir, perasaan, dan sikap tertentu.¹⁰ Konseling pastoral adalah hubungan timbal-balik antara hamba Tuhan sebagai konselor dengan konselinya. Konselor membimbing konseli dalam satu suasana percakapan konseling yang ideal, yang memungkinkan konseli untuk memahami apa yang sedang terjadi pada dirinya sehingga ia mampu melihat tujuan hidupnya dan

⁸ Singgih D. Gunarsa, "Konseling Dan Psikoterapi" (Jakarta: Libri, 2011),9.

⁹ Julianto Simanjuntak, "Perlengkapan Seorang Konselor" (Yayasan: Pelikan, 2019),19.

¹⁰ Yakub B. Subsabda, "Konseling Pastoral" (Jakarta: Gunung Mulia, 2014),6-7.

mampu mencapai tujuan itu dengan kekuatan dan kemampuan dari Tuhan.¹¹ Jadi, konseliakan mudah memahami setiap hal bila proses pendampingan terus diberikan oleh seorang konselor.

Konseling online muncul di internet pada awal 1980-an. Sejak itu jutaan orang mengunjungi kelompok diskusi dan konseling online setiap hari. Hal ini dihitung bahwa lebih dari 28% dari pengguna internet telah mengunjungi kelompok dukungan dan konseling online setidaknya sekali dan sekitar seperempat pengguna internet mencari informasi kesehatan menjadi anggota beberapa kelompok konseling online. Menurut Prayitno, konseling online merupakan dua kata yaitu "konseling" berasal dari bahasa Inggris yaitu "*counseling*" dan "*online*". Kata konseling berpegangan pada konseling individu (perorangan) yaitu, proses pemberian bantuan yang dilakukan melalui wawancara oleh seorang ahli yang disebut konselor, kepada individu yang membutuhkan bantuan atau memiliki suatu masalah yang disebut konseli, yang berujung pada teratasinya masalah yang dihadapi konseli. Peningkatan penggunaan internet menurut saat ini mulai merambak ke semua aspek kehidupan untuk beberapa tahun kebelakang telah memberikan peluang dan tantangan untuk memberikan layanan konseling. Layanan konseling *online* ini didefinisikan sebagai layanan terapeutik yang diberikan oleh seorang profesional yang membantu

¹¹ Tulus Tu'u, "Dasar-Dasar Konseling Pastoral" (Yogyakarta: ANDI, 2007),24.

melalui internet dengan teks, audio maupun video.¹² Jadi, konseling dapat dikatakan bahwa konseling online adalah sebuah pelayanan atau percakapan antara konselor dan konsili untuk memperoleh jawaban dari permasalahan yang terjadi.

B. Landasan Teologis Tentang Konseling

Kitab Suci atau Alkitab menekankan bahwa pentingnya sebuah pengembalan atau pastoral konseling bagi domba-domba yang mengalami pergumulan hidup baik secara rohani maupun jasmani. Penulis menelusuri berbagai dasar Alkitab tentang pastoral konseling yaitu sebagai berikut:

1. Konseling Dalam Perjanjian Lama

Konseling tidak bisa dilepaskan dari gereja sehingga Alkitab merupakan bagian yang tidak terpisahkan di dalamnya. Beberapa bagian Alkitab dalam Perjanjian Lama misalnya Mazmur 138:7 bahwa tangan Tuhanlah yang menyelamatkan umat-Nya dari tangan musuh. Bahkan dalam kesesakan Allah mempertahankan hidup sehingga dapat diselamatkan dari marabahaya. Ayat ini sangat jelas menggambarkan tentang kesetiaan-Nya bagi umat-Nya. Seperti yang digambarkan Alkitab, Musa adalah seorang konselor yang sebagian besar waktunya dalam perjalan dari Mesir menuju Kanaan dipakai untuk mendengarkan

¹² Ifdil Ifdil and Zadrian Ardi, *Konseling Online Sebagai Salah Satu Bentuk Pelayanan E-Konseling*, *Jurnal Konseling dan Pendidikan* 1, 2013. 15–22.

dan memberikan keputusan untuk semua keluhan dan permasalahan yang disampaikan kepadanya. Musa memberikan nasehat dalam menjalani kehidupan bangsa Israel sehari-hari (Keluaran 18:15-16). Ketika Ayub mengalami pergumulan besar, maka sahabat-sahabatnya memberikan semangat dan dukungan untuk menjalani masa-masa sulit yang sedang dihadapi (Ayub 2: 11-13). Nabi Elia dan Elisa menerapkan konseling dalam bentuk khotbah dan menjelaskan firman Tuhan kepada orang-orang (1 Raja-Raja 17-19). Nasehat mereka memberikan indikasi yang jelas bahwa kedamaian datangnya dari Tuhan, sekalipun mereka kadang tidak dituruti, namun umat Allah sangat membutuhkan konseling yang bijaksana dari mereka.

Firman-Mu itu pelita bagi kakiku dan terang bagi jalanku.(Mazmur 119:105). Alkitab diberikan untuk mengajarkan cara menjalani hidup sehari-hari yang menyenangkan bagi Tuhan, selain itu, juga diberikan untuk menolong bagi sesama dan mengatasi berbagai masalah. Alkitab adalah peta Tuhan untuk memimpin manusia, untuk menjaga manusia dimana tempat berlabuh, bagaimana mencapainya tanpa menabrak batu-batu karang dan berbagai penghalang.¹³

2. Konseling Dalam Perjanjian Baru

Dalam Perjanjian Baru lebih banyak menceritakan tentang pelayanan Yesus yang seringkali melibatkan pemberian konseling untuk

¹³ <https://m.c3sabda.org> .Alkitab Sebagai Dasar konseling, diakses pada tanggal 7 Maret 2021

orang lain. Dia memberikan tuntunan kepada para pendengar-Nya mengenai cara untuk dapat masuk dalam kerajaan Allah (Matius 19:23-30), menerima pemulihan (Yohanis 3:1-16), memperbaiki hubungan yang telah retak (Matius 5:23-26). Selanjutnya Rasul Paulus juga memperlihatkan empati dan kepeduliannya kepada para penatua di Efesus ketika Paulus pergi ke rumah-rumah untuk mengajar tentang kebenaran firman Tuhan bahkan dalam banyak pengajaran tentang konseling (Efesus 1:16-18). Surat-surat Paulus dalam hubungannya dengan jemaat (Kolose 4, Roma 16) dimana banyak tulisannya dimotivasi oleh keinginan untuk memecahkan sebuah masalah penting yang dihadapi gereja atau seorang jemaat dalam gereja.

Dalam konseling Alkitab akan selalu dikaitkan dalam seluruh pergumulan kehidupan manusia dan mampu mengkomunikasikan kebenaran yang mendalam tentang kehidupan. Misalnya dalam Alkitab dilihat pada konsep "satu daging" untuk hubungan pada ikatan perkawinan dan dalam gambaran gereja yaitu Tubuh Kristus dengan banyak anggota (Roma12:5). Dalam Lukas 4:18-19 merupakan dasar dari pembebasan yang mencakup pembebasan pribadi dan masyarakat. Dan dalam pasal ini, sangat jelas adanya hubungan antara pembebasan dan penyembuhan. Roma 8:19 menekankan soal tubuh rohani. Keutuhan seperti kehidupan, adalah suatu pemberian Roh pencipta alam semesta

sehingga kita sadar bahwa pemenuhan potensi yang diberikan Allah kepada umatnya didukung dan diperkuat oleh keutuhan alam semesta.¹⁴

C. Proses Konseling Online

Proses konseling online bukanlah sebuah proses yang sederhana. Diperlukan kemampuan pendukung lain selain keterampilan dasar konseling, sebagaimana yang dikemukakan oleh Koutsonika bahwa konseling online bukanlah merupakan sebuah proses yang simple. Sebaliknya ini adalah sebuah proses kompleks dengan sejumlah isu yang berbeda dan menantang yang memiliki karakteristik tersendiri.¹⁵

Proses atau tahapan konseling dapat dibagi dalam beberapa tahapan, yaitu:¹⁶

a. Tahap awal konseling

Tahap awal di dalam sebuah proses konseling adalah suatu keadaan awal di mana konselor dan konseli bertemu kali pertama. Tahap awal konseling pada membangun hubungan konseling dengan keterlibatan konseli. Tahap awal juga berisi tentang memperjelas dan mendefinisikan masalah yang tengah dialami oleh konseli, membuat rancangan untuk melakukan bantuan pengatasan masalah, serta mengatur kontrak antara konselor dan konseli.

¹⁴ <http://walanghening.blogspot.com> *Alkitab Sebagai Dasar Dari Konseling Patoral*, diakses pada tanggal 7 Maret 2021

¹⁵ Ifdil and Ardi, "Konseling Online Sebagai Salah Satu Bentuk Pelayanan E-Konseling",¹⁷

¹⁶ Achmad Juntika Nurihsa, "Strategi Layanan Bimbingan Dan Konseling" (Bandung: Refika Aditama, 2017),10-12.

b. Tahap pertengahan (tahap kerja)

Tahap kerja dalam konseling berisi penjejahan masalah konseli dengan melibatkan konseli dan juga untuk tetap menjaga jalannya proses konseling.

c. Tahap akhir

Tahap akhir dalam konseling dilakukan untuk konseli membuat keputusan atas perubahannya serta untuk mengahiri seluruh proses konseling.

Dalam melaksanakan konseling agar berlangsung dengan efektif maka diperlukan teknik-teknik sebagai berikut:¹⁷

a. Teknik *rapport*

Teknik ini adalah memahami dan mengenal tujuan bersama. Teknik ini bertujuan untuk menjadi penghubung antara konselor dan konseli, serta konseli mengalami penerimaan akan masalahnya secara mendalam. Suasana konseling yang konduktif.

b. Teknik *structuring*

Teknik ini merupakan teknik di masa konselor dan konseli menyepakati batas-batasan dalam konseling seperti sejauh mana konseling akan dilaksanakan

¹⁷ Tohirin, "Bimbingan Dan Konseling: Di Sekolah Dan Madrasah (Berbasis Integritas)" (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2015),309-326.

c. Empati

Empati adalah suatu teknik dimana konselor merasakan apa yang dirasakan oleh konseli. Dalam hal ini konselor mengosongkan perasaan dan pikirannya yang egois, dan memasuki dunia konseli.

d. Refleksi *perasaan*

Refleksi perasaan adalah suatu usaha yang dilakukan konselor untuk menyatakan dalam bentuk kata-kata dan sikap kepada konseli. Konselor merefleksikan atau memantulkan perasaan konseli, pengalaman, serta pikiran sebagai hasil pengamatan verbal dan nonverbal konselor.

e. Teknik *eksplorasi*

Dalam teknik ini, konselor menggali perasaan konseli serta pengalaman dan pikirannya. Hal ini sangat penting karena konseli terbuka atau bersikap tertutup. Sehingga teknik ini dilakukan agar konseli mengungkapkan atau berbicara tanpa rasa takut.

f. Teknik *paraphrasing*

Dalam teknik ini, konselor menemukan inti utama dari hal disampaikan oleh konseli. Karena konseli terkadang menyampaikan isi pikiran, perasaan secara berbelit-belit sehingga dari teknik ini konselor menemukan inti utamanya dan disampaikan kembali dengan bahasanya. Dalam teknik ini, konseli juga akan merasa diberi perhatian oleh konselornya.

g. *Interpretasi*

Interpretasi merupakan usaha yang dilakukan oleh konselor untuk mengulas pikiran konseli. Tujuan teknik ini untuk memberikan pandangan, atau tingkahlaku konseli agar dapat berubah melalui pemahaman.

h. Teknik *mengarahkan*

Teknik ini dilakukan dengan adanya upaya konselor untuk mengajak konseli melakukan suatu peran atau mengkhayalkan sesuatu.

i. Teknik menyimpulkan sementara (*summarizing*)

Dalam teknik ini diperlukan adanya kesimpulan dari setiap pembicaraan agar konseli memiliki pemahaman dan kesadaran bahwa keputusan tentang dirinya menjadi tanggungjawabnya.

j. Teknik *memimpin*

Teknik ini diperlukan agar pembicaraan konseli tidak melebar ke mana-mana atau dalam artian tahap fokus konselor berlaku untuk memimpin pembicaraan.

k. Teknik *konfrontasi*

Teknik ini bertujuan untuk menantang konseli dengan adanya ketidak konsistenan antara perkataan dan perbuatan, ide awal dan selanjutnya dan lain-lain.

l. Menjernihkan

Teknik ini dilakukan oleh konselor dengan memperjelas ucapan-ucapan yang disampaikan konseli secara tidak jelas atau samar-sama. Tujuannya agar konseli menjadi tegas, jelas dan logis.

m. Mengambil *inisiatif*

Teknik ini dilakukan oleh konselor terutama ketika konseli tidak semangat untuk berbicara atau kurang *partisipatif* dalam konseling. Konselor memberikan dorongan atau mengajak konseli untuk menyelesaikan diskusi

n. Memberi *nasehat*

Nasehat dalam konseling diberikan kepada konseli apabila hal itu diminta oleh konseli. Pemberian nasehat juga tetap membutuhkan pertimbangan dari konselor agar konseli dapat mandiri

o. Pemberian *informasi*

Apabila konseli meminta sebuah informasi namun ternyata konselornya tidak mengetahui maka konselor harus bertanggung jawab mengatakan bahwa tidak mengetahui akan informasi yang diminta oleh konseli.

p. Merencanakan

Dalam menjelang akhir proses konseling, konselor harus membantu konseli untuk membuat rencana akan apa yang dilakukan dan juga tetap menjadi kerja sama konselor dan konseli.

Adapun metode konseling yang biasa digunakan dalam pelaksanaan proses konseling yaitu penggunaan teknik konseling. Dapat dipengaruhi oleh banyak faktor sebagaimana telah diuraikan dari pihak konselor, dari pihak kliennya sendiri ada faktor mengenai masalah yang dihadapi, berat ringannya dan beberapa jauh berpengaruh terhadap kehidupan atau pekerjaan sehari-hari. Kemudian waktu yang tersedia untuk menjalani konseling, misalnya rumah tinggalnya jauh, di luar kota atau sulit meninggalkan tugas pekerjaan atau kegiatan sehari-hari dan macam-macam hal yang berkaitan dengan proses pelaksanaan yang perlu diperhitungkan dalam menentukan penggunaan sesuatu teknik konseling. Macam-macam teknik konseling bermunculan, seiring dengan perkembangan dalam Ilmu pengetahuan dan teknologi yang selalu berubah untuk mencari dan memperoleh sesuatu yang baru. Dari sejumlah teknik konseling, dalam pembicaraan ini akan didahului oleh teknik konseling secara umum yang dikenal dengan :Tiga pendekatan tradisional dalam konseling yakni: pendekatan (teknik) langsung, tidak langsung dan elektik (directive, non-directive and eclectic).

Adapun bentuk konseling yang akan diuraikan sebagai berikut:¹⁸

¹⁸ Gunarsa, "Konseling Dan Psikoterapi",107-110.

1. Pendekatan Langsung (Directive Approach)

Pendekatan langsung juga disebut sebagai pendekatan terpusat pada konselor (counselor-centered approach) untuk menunjukkan bahwa dalam interaksi ini, konselor lebih banyak berperan untuk menentukan sesuatu. Sebagai kegiatan bantuan melalui proses, sedikit banyak bersifat Klinis dan melakukan pendekatan dari sudut dinamika-dinamika perkembangan psikis (psikodinamik) klien dan dengan sendirinya ada kaitannya dengan orientasi faktor bakat dan cirri pribadian dasar yang memiliki seseorang. Pendekatan langsung bisa diberikan secara langsung dalam berbagai cara setelah konselor atau terapis yakin ada dasar teorinya yang mantap untuk memberikan sesuatu ketika, sehingga dalam hal seperti ini menyerupai suatu kegiatan dengan dasar atau pendekatan untuk segera melakukan tindakan (*action approach*), sesuatu yang justru menjadi ciri Khas pada pendekatan simptomatis atau Behavioristik pada umumnya. Pendekatan langsung atau konseling terpusat pada konselor, Williaam son (1950) dianggap oleh banyak ahli sebagai pendiri dari teknik ini. Konseling dirumuskan olehnya tidak jauh berbeda dengan perumusan-perumusan yang diberikan oleh ahli-ahli Lain. Tujuan dari konseling adalah jelas,yakni untuk membantu orang lain mengaktualisasikan potensi yang baik yang dimiliki, terutama membantu klien yang kurang memperoleh pengalaman dari lingkungan untuk memenuhi tujuan keinginannya. Konselor atau terapis dengan semua

pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki memahami keadaan klien dan membantu mengatasi masalah dan menyesuaikan diri dengan keadaan yang tidak menyenangkan. Untuk bisa melakukan kegiatan bantuan ini, konselor atau terapis harus melakukan analisis, menentukan sesuatu gejala, memberikan penerangan dan memperjelas keadaan, maka konselor atau terapis bertindak aktif dalam mengajarkan sesuatu atau menanamkan pengertian baru kepada klien. Konselor atau terapis berperan sangat aktif dan mendominasi seluruh interaksinya dengan klien, sebaliknya peran klien adalah sangat pasif dan cenderung menerima dan tentu diharapkan akan menyetujui dan melaksanakan sesuai dengan petunjuk yang diberikan oleh konselor atau terapisnya

2. Pendekatan Tidak Langsung (Nondirective approach)

Salah satu revolusi dalam dunia psikologi, khususnya dalam bidang psikologi Klinis, Konseling dan Psikoterapi, adalah pendekatan tidak langsung, sebagai teknik teknik konseling yang ditemukan oleh Carl R.Rogers. Temuan yang orisinal sebagai reaksi terhadap pendekatan analitis dari kelompok Psikoanalisis. Agar lebih mudah memahami mengenai pendekatan tidak langsung ini akan diuraikan lebih dahulu kehidupan, pendidikan, pekerjaan dan beberapa karya dari Carl Rogers.¹⁹ Proses konseling bisa tercipta suasana hangat dan penuh penerimaan, orang akan menaruh kepercayaan terhadap konselor dalam

¹⁹ Ibid,119.

ikut memikirkan tentang kehidupan maupun persoalan yang dihadapi. Selama memikirkan bersama dan konselor tidak melakukan penilaian, orang akan merasa bebas untuk memiliksa perasaannya, pikirannya dan perilakunya, karena hal ini berhubungan dengan pertumbuhan, perkembangan dan penyesuaian diri. Melakukan pemeriksaan terhadap diri sendiri hendaknya bisa membuat keputusan yang lebih efektif dan perilakunya lebih produktif.

Pendekatan terpusat pada pribadi jika digunakan untuk memberi semangat kepada penderita psikosis dalam perkembangannya, atau mereka yang menghadapi kesulitan atau orang normal, akan mengubah secara besar kebiasaan telah dilakukan oleh mereka yang berprofesi membantu orang lain. Hal ini meliputi :²⁰

- a) Seseorang yang peka kehidupan perasaannya, yang berusaha menolong orang lain, akan lebih memusatkan pada pribadi,terlepas dari orientasi mana ia memulai,karena ia menemukan bahwa dengan pendekatan tersebut,hasinya akan lebih aktif.
- b) Jika memusatkan pada pribadi, maka penentuan diagnostik pada umumnya menjadi tidak relevan lagi.

²⁰ Ibid,123-124.

- c) Model pendekatan tradisional dari bidang kedokteran dalam psikoterapi ternyata sebagian besar bertentangan dengan pendekatan terpusat pada pribadi.
- d) Ternyata mereka yang bisa membina hubungan terpusat pada pribadi dengan efektif, tidak perlu berasal dari kelompok yang terlatih secara profesional
- e) Semakin pendekatan terpusat pada pribadi ini dipergunakan dalam praktik, semakin ditemukan cara-cara untuk menghadapi berbagai model dan metode hierarkis dari terapi dan pelaksanaannya.
- f) Pada bagian akhir ini, Rogers mengatakan bahwa model pendekatan yang dikemukakannya yang bersifat revolusioner, pastia akan mengancam banyak para profesioanl, sehingga kemungkinan akan mendapat tantangan, harus terima sebagai kenyataan.

Dalam metode teknik konseling Rogers menjelaskan mengenai langkah-langkah khusus pada konseling dengan teknik tidak langsung sebagai berikut:²¹

- a) Seseorang datang untuk meminta bantuan. Selanjutnya ia memasuki tahap yang penting, tahap untuk merasakan kebebasan agar terapi bisa dilanjutkan.

²¹ Ibid 129-130.

- b) Perumusan mengenai suasana bantuan. Terhadap klien didasarkan bahwa konselor tidak punya jawaban, tetapi melalui proses konseling klien akan memperoleh sesuatu, dengan bantuan, untuk bisa melakukan pemecahan persoalannya sendiri.
- c) Konselor meningkatkan keberanian klien untuk mengungkapkan perasaan-perasaannya sehubungan dengan masalahnya. Disatu pihak ini adalah berkat sikap ramah, penuh perhatian dan menerima dari konselor, dipihak lain melalui percakapan terapeutik dengan konselor menjadi kemajuan.
- d) Konselor menerima, mengenali dan menjelaskan berbagai perasaan negatif. Kalau konselor menerima perasaan ini, ia harus siap untuk memberikan respons, tidak terhadap isi intelek seseorang mengenai apa yang dibicarakan, tetapi perasaan yang mendasarinya. Konselor berusaha memulai apa yang dibicarakan atau dilakukan, untuk menciptakan suasana dimana klien bisa mengenali bahwa ia mempunyai perasaan-perasaan negative dan bisa menerimanya sebagai bagian dari dirinya dari pada ia memproyeksikan perasaan-perasaan itu ke orang lain atau menyembunyikannya dibalik mekanisme pertahanan dirinya.
- e) Ketika perasaan-perasaan negative telah diungkapkan sepenuhnya, pada saat itu akan diikuti oleh ekspresi dari dorongan positif untuk berkembang lebih lanjut. Ekspresi positif

adalah tanda yang jelas dan meyakinkan dari keseluruhan proses yang telah terjadi.

- f) Konselor menerima dan mengenali perasaan-perasaan positif yang diungkapkan, sama dengan ketika menerima dan mengenali perasaan-perasaan negatif. Perasaan positif tidak diterima oleh konselor sebagai sesuatu yang harus dipenuhi, melainkan sebagai sesuatu yang bisa ada pada diri seseorang. Dengan penerimaan seperti itulah Klien belajar dan menyadari diri sendiri sebagaimana keadaan sebenarnya.
- g) Pemahaman, pengenalan dan penerimaan tentang diri sendiri, adalah langkah berikutnya yang penting dari keseluruhan proses, yang menjadi dasar pada diri seseorang untuk bisa maju ke tingkatan yang baru dari integrasinya.
- h) Bersama-sama dengan proses pemahaman ini adalah proses yang menjelaskan kemungkinan-kemungkinan keputusan atau tindakan yang dilakukan
- i) Tindakan positif. Suatu keputusan untuk melakukan sesuatu tindakan yang nyata, yang positif yang tumbuh sedikit dari dirinya sendiri
- j) Lambat laun tindakan positif dan terpadu pada klien meningkat. Ketakutan memutuskan sesuatu berkurang dan lebih percaya diri

dalam melakukan tindakan. hubungan konselor dengan klien pada saat ini mencapai puncaknya.

3. Pendekatan Eklektik

Eklektik adalah terminologi dalam konseling dan psikoterapi yang memiliki teori yang baik atau berguna dari macam-macam teori, metode dan pengalaman-pengalaman praktik, untuk dipergunakan bersama-sama dalam menghadapi klien. Pendekatan eklektik tidak hanya meliputi dua pendekatan yang sering dipakai dalam konseling, yakni pendekatan langsung dan tidak langsung, namun lebih luas dari itu, yakni pendekatan-pendekatan lain dalam bidang psikoterapi, seperti psikoanalisis dengan Behavioristik atau terapi-kognitif dengan pendekatan terpusat pada pribadi. Munculnya pendekatan eklektik karena beberapa alasan, antara lain karena lemahnya penggunaan model tunggal, yang kenyataannya tidak mudah untuk direrapkan kepada semua orang, padahal kehidupan dan keberadaan bahkan persoalan pada setiap orang berbeda-beda. Pendekatan seperti ini mengesankan sikap kaku dan mempersulit usaha untuk membantu orang lain yang mungkin memperlihatkan respons yang berbeda dengan yang diduga atau diharapkan. Namun di pihak lain, kesulitan yang muncul ialah adanya kenyataan bahwa tidak mungkin diharapkan para konselor sama terampil dan berpengalamannya pada semua metode pendekatan yang dikuasai, apalagi para konselor sama terampil dan

berpengalamannya pada semua metode pendekatan yang dikuasai, apalagi para konselor tidak mungkin terhindar dari minat, kesukaan dan gaya yang disenangi, yang tidak mau akan berpengaruh besar sekali oleh sesuatu teori atau pendekatan yang paling dikuasai kenyataan lain ialah adanya tujuan yang sama dalam menghadapi sesuatu masalah yang bisa dihadapi dengan dasar teologi dan pendekatan yang berbeda, namun dengan hasil yang sama-sama memuaskan.²²

Ada banyak sekali media virtual yang menyediakan bentuk konseling online. Kondisi tersebut bertujuan untuk memudahkan konselor dalam membantu kliennya. Memberikan kenyamanan kepada klien dalam menggunakan aplikasi teknologi sebagai penghubung dirinya dengan konselor dalam membantu kliennya, memberikan kenyamanan kepada klien dalam mengungkapkan permasalahan yang dihadapi dengan menggunakan aplikasi teknologi sebagai penghubung dirinya dengan konselor tanpa harus tatap muka secara langsung. Adapun beberapa media yang digunakan untuk melakukan e-counseling sebagai berikut :²³

²² Ibid, 135-136.

²³ Asti Haryati, "Online Counseling Sebagai Alternatif Strategi Konselor Dalam Melaksanakan Pelayanan E- Counseling Di Era Industri 4.0" 2, no. 2 (2020): 27-38.

1. Website/situs

Dalam penyelenggaraan konseling online konselor, guru BK atau konselor sekolah bahkan calon konselor dapat menyediakan sebuah alamat situs. Situs ini menjadi alamat untuk melakukan praktek online. Sehingga klien/konseli yang ingin melakukan konseling online dapat berkunjung ke situs tersebut lebih untuk selanjutnya melakukan konseling online, untuk dapat memiliki website konselor dapat bekerja sama dengan perusahaan atau pakar bidang web developer.

2. Telephone/Hand phone

Lebih sederhana konseling online dapat dilakukan dengan memanfaatkan telephone. Dimana konselor dan klien/konseli bisa saling terhubung dengan menggunakan perangkat ini. Telephone/handphone dapat digunakan untuk menghubungi konselor. Konselor dapat mendengar dengan jelas apa yang diungkapkan kliennya melalui fasilitas telephone/handphone. Dengan fasilitas ini pula konselor dengan segeranya dapat merespon apa yang dibicarakan oleh kliennya.

3. Chat, Instant Messaging dan Jejaring Sosial

Chat dapat diartikan sebagai obrolan, namun dalam dunia internet, istilah ini merujuk pada kegiatan komunikasi melalui sarana beberapa baris tulisan singkat yang diketikkan melalui

keyboard. Sedangkat percakapan itu sendiri dikenal dengan istilah chatting. Percakapan ini bisa dilakukan dengan saling berinteraktif melalui teks, maupun suara video. Berbagai aplikasi dapat digunakan untuk chatting messenger, google talk, facebook, twitter, whatsapp dan yang di dalamnya juga fasilitas chatting.

4. Video Conferencing

Alat khusus video konferensi sangat mahal sehingga alternatif konselor dan klien dapat menggunakan fasilitas video konferensi yang terdapat pada beberapa aplikasi messaging yang di dalamnya menyediakan fasilitas video call seperti google meet, zoom, whatsapp, facebook dan sebagainya.

D. Dampak Konseling Online

Setiap metode pastoral konseling baik langsung (tatap muka) maupun secara online masing-masing mempunyai dampak positif dan negatif. Secara khusus pastoral konseling secara online sudah pasti punya kelebihan dan kekurangan. (dampak positif dan dampak negatif) Adapun dampak konseling online yaitu:

1. Dampak Positif

Adapun dampak positif (Kelebihan) dari pastoral konseling yang diadakan secara online. Melalui pengalaman yang sudah dilakukan oleh beberapa konselor kepada kliennya diantaranya Program Gereja Toraja melalui lembaga konselor gita sahabat. Banyak Kelebihan

dalam pelaksanaan konseling online tersebut. Berikut ini adalah kelebihan dalam melakukan konseling yaitu:²⁴

- 1) Klien yang melakukan konseling online akan terbatas dari stigma masyarakat. Banyak masyarakat yang masih tabu dengan isu-isu terkait kesehatan mental, bertemu dengan konselor maupun psikolog, dan ikut dalam proses konseling. Masyarakat beranggapan bahwa individu yang menemui konselor adalah orang yang nakal dan mengalami kejiwaannya. Hal ini yang banyak dihindari oleh orang-orang yang melakukan konseling dengan konselor. Adanya konseling online merupakan salah satu harapan bagi klien yang masih cemas dengan pelabelan dari masyarakat. Dengan konseling online maka individu tersebut tidak perlu takut akan stigma orang sekitar karena konseling dilakukan melalui media telekomunikasi.
- 2) Memberikan konseling tidak terbatas tempat, sehingga bisa menjangkau tempat-tempat diluar jangkauan asalkan terdapat fasilitas media telekomunikasi. Dengan adanya konseling online, klien yang diterima oleh konselor tidak terbatas hanya dari tempat konselor tinggal. Akan tetapi

²⁴ Putu Abda Ursula, "Mengenal Layanan Konseling," *Mengenal Layanan Konseling Online* 08, no. 3 (2021): 62-73.

klien bisa berasal dari luar daerah luar pulau maupun luar negeri.

- 3) Melalui konseling online klien diperbolehkan tidak menuliskan identitas lengkap. Hal ini membuat beberapa orang lebih nyaman dalam melakukan konseling online sehingga lebih jauh terbuka. Ada beberapa tipe klien yang merasa tidak nyaman apabila bertemu langsung, bertatap muka dengan konselor, ataupun konselor mengetahui identitas klien. Ada beberapa aplikasi yang memberikan layanan konseling online yang tidak mengharuskan klien menuliskan secara lengkap terkait identitasnya ataupun *no name*, hal ini klien merasa lebih nyaman dalam melakukan konseling online.

2. Dampak Negatif

Adapun dampak Negatif (hambatan/kekurangan) dari pastoral konseling yang diadakan secara online. Melalui pengalaman yang sudah dilakukan oleh beberapa konselor kepada kliennya diantaranya Program Gereja Toraja melalui lembaga konselor gita sahabat. Banyak kekurangan yang didapatkan dalam pelaksanaan konseling online tersebut. diantaranya yaitu:²⁵

²⁵ Ibid,78.

Pertama, adalah ketidakmampuan konselor mengamati dan mengidentifikasi respon nonverbal yang ditunjukkan klien. Respon nonverbal biasanya ditunjukkan oleh klien selama proses konseling seperti menangis, berteriak, perubahan mimik wajah, gerak gerik, intonasi nada suara, dan lainnya yang akan sulit diamati secara langsung oleh konselor. Hal ini, dapat menimbulkan kesulitan bagi konselor untuk melakukan identifikasi dan evaluasi permasalahan konselor dan psikologis yang dialami oleh klien. Disisi lain mengamati dan mengidentifikasi responnon verbal yang ditunjukkan oleh klien juga digunakan oleh konselor untuk melakukan pemeriksaan berkelanjutan antara kesesuaian permasalahan yang disampaikan dengan respon nonverbal sehingga mampu menghindari klien yang cenderung berpura-pura atau tidak jujur.

Kedua, yaitu ketidakmampuan konselor untuk menunjukkan empati. Pada konseling konvensional empati dapat ditunjukkan melalui verbal maupun nonverbal. Empati adalah salah satu aspek penting yang harus dimiliki oleh seorang konselor. Konselor mampu mengaplikasikan empati dengan baik percaya terhadap konselor dan dapat mewujudkan bagi klien. Empati yang terwujud dalam bentuk verbal masih dapat disampaikan dalam bentuk konseling online, namun empati dalam bentuk nonverbal seperti anggukan tatapan mata ataupun sentuhan akan sulit ditunjukkan oleh konselor.

Ketiga yaitu kurangnya kemampuan konselor dalam komunikasi melalui obrolan di media online. Konselor biasanya melakukan konseling secara konvensional dan bagi yang sudah terbiasa secara konvensional akan sulit untuk beradaptasi melalui media online. konselor yang kurang melek teknologi tentu saja akan mengalami kesulitan jika melakukan konseling online.

Keempat adanya permasalahan teknis yang mungkin terjadi selama proses konseling. Permasalahan teknis yang mungkin muncul pada saat proses konseling yaitu rusaknya gawai yang digunakan, bisa jadi mato listrik, kemudian pada saat proses sedang berlangsung ada suara-suara yang mengganggu di sekitar konselor atau konseli hal ini menyebabkan keadaan tidak kondusif atau tidak fokus. Permasalahan teknis yang terjadi pada proses konseling tentunya akan mengakibatkan ketidaknyamanan bagi klien maupun konselor.

Kelima adanya gangguan sinyal pada saat proses konseling atau kehabisan paket data. Pada saat konseling sedang berlangsung ada kemungkinan terjadinya gangguan sinyal karena lokasi yang sedikit sinyal ataupun kerusakan jaringan internet. Selanjutnya bisa juga konselor atau konseli kehabisan pulsa atau paket data. Jika habis otomatis komunikasi putus, hal ini tentu saja sangat tidak nyaman jika terjadi ditengah proses konseling.

Keenam adanya time delay pada pelaksanaan proses konseling. Hal ini merupakan konseli dimana merupakan kondisi dimana konselor tidak memberikan respon secara cepat. Hal ini sering terjadi pada proses konseling online yang dilakukan melalui chat. Pada proses konseling online terutama yang menggunakan media chat, tentunya gangguan yang muncul akan menjadi lebih banyak. Konselor mungkin akan mendapat gangguan saat proses konseling yang akhirnya respon yang diberikan oleh konselor tidak tepat.

juga yang memandang konseling online merupakan hal yang biasa-biasa saja, tidak memiliki pengaruh yang banyak dibandingkan dengan pastoral secara tatap muka.

E. Dampak Pandemi bagi Kehidupan Manusia

Dalam perkembangannya pastoral virtual sebelum pandemi sudah banyak warga jemaat yang melakukannya. Namun tidak dapat dipungkiri bahwa pelayanan pastoral ini masih terlalu asing dan baru bagi sebagian besar orang termasuk para warga jemaat. Kehadiran pandemi covid-19 telah membuat sebagian besar orang mengalami keterbatasan mobilitas fisik sehingga mengalami penghambatan untuk melakukan pelayanan pastoral secara tatap muka. Dalam proses pelayanan pastoral dunia maya, internet dan jaringan web menjadi media perantara utama dibalik proses pastoral yang terjadi.

Seorang gembala harus tetap melaksanakan tugas-tugas pengembalaan seperti yang terdapat dalam Yehezkiel 34 yaitu: menguatkan domba yang lemah, mengobati domba yang sakit, membawa pulang domba yang tersesat, memperhatikan, mengembalikan dan menyelamatkan domba-dombanya. Pandemi yang sepertinya belum menemui titik terang untuk segera berakhir menyebabkan semua orang termasuk warga jemaat yang terdampak mengalami mental disorder. Seorang gembala dituntut untuk cakap dalam memberikan pelayanan kepada warga jemaat supaya mampu mengelola tingkat stresnya menjadi sesuatu yang lebih positif.²⁶

Ditengah situasi pandemi yang tidak memungkinkan para warga jemaat/gembala untuk berinteraksi secara langsung dengan warga jemaat apalagi yang sedang menjalani masa karantina kurang lebih 14 hari karena terkonfirmasi mengalami gejala covid. Maka pastoral konseling online merupakan jawaban yang relevan atas permasalahan pelayanan pastoral disaat ini. Konseling online dapat dilakukan dengan telepon, facebook, video call, instagram, aplikasi zoom, google meet dan sebagainya. Selanjutnya menurut Abineno ada yang sebagian orang membutuhkan bantuan pelayanan pastoral namun takut dan merasa

²⁶ Mariana Harmadi and Adi Drama Budiartman, "Pergeseran Perspektif Teologi Pengembalaan Dengan Layanan Virtual Pada Masa Pandemi Sekarang Dan Nanti" 3, no. 2 (2021): 6.

malu untuk mendatangi rumah konselor atau gembala.²⁷ Sehingga memutuskan untuk melakukan percakapan pastoral dengan menggunakan media sosial. Namun ada juga warga jemaat yang memilih pastoral secara online karena takut mendapatkan respon yang tidak baik dari gembala atau bisa saja takut mengalami pelecehan yang justru menimbulkan masalah baru.

Dari uraian diatas jelas, bahwa Dampak pandemi bagi kehidupan warga jemaat yaitu kehadiran konseling online banyak disambut secara positif oleh warga jemaat terutama dimasa pandemi ini, sebab dengan demikian mereka merasa dikuatkan tanpa harus bertemu secara tatap muka yang berpotensi menimbulkan penyebaran virus covid. Tapi disisi lain ada juga yang memandang konseling online merupakan hal yang biasa-biasa saja, tidak memiliki pengaruh yang banyak dibandingkan dengan pastoral secara tatap muka.

²⁷ J.L.Ch. Abineno, "Pedoman Praktis Pelayanan Pastoral" (Yogyakarta: ANDI, 2020).