

KEPUASAN KLIEN TERHADAP LAYANAN *CYBERCOUNSELING*

Bernardinus Agus Arswimba

Prodi Bimbingan dan Konseling Universitas Sanata Dharma

Email: agusarswimba@usd.ac.id

Abstract

Counseling that is usually done so far is face to face, the pandemi has forced counseling to innovate into cybercounseling. Changes that occur will require adaptation. The purpose of this study is to determine client satisfaction with cybercounseling services. This research method uses a mixed method. The majority of client satisfaction with cybercounseling services are very satisfied. The aspect of satisfaction experienced by clients is related to the relationship between the counselor and the client in the cybercounseling process. A comfortable relationship allows clients to tell stories freely without feeling afraid. This data also shows that even though counseling is not done face to face, clients still feel satisfaction in cybercounseling. The media is not an obstacle in the counseling process and this can be overcome if the counselor has the characteristics of a professional counselor, namely: Unconditional Positive Regard, Empathy and Congruence.

Keywords : *Satisfaction, Clients, Cybercounseling*

Abstract

Konseling yang bisaa dilakukan selama ini adalah face to face, pandemi memaksa konseling berinovasi menjadi cybercounseling. Perubahan yang terjadi akan membutuhkan adaptasi. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kepuasan klien terhadap layanan cybercounseling. Metode penelitian ini menggunakan mix metod. Kepuasan klien terhadap layanan cybercounseling mayoritas sangat puas. Aspek kepuasannya yang di alami klien adalah terkait hubungan konselor dan klien dalam proses cybercounseling. Hubungan yang nyaman membuat klien bisa bercerita secara leluasa tanpa merasa takut. Data ini juga menunjukkan bahwa walaupun konseling tidak dilakukan secara face to face tetapi klien masih merasakan kepuasan dalam cybercounseling. Media tidak menjadi hambatan dalam proses konseling dan ini bisa teratasi jika konselor memiliki karakteristik konselor yang professional yaitu: Unconditional Positif Regard, Empaty dan Congruen.

Kata Kunci: *Kepuasan, Klien, Cybercounseling*

1. PENDAHULUAN

Masa pandemi yang terjadi karena wabah covid membawa banyak perubahan dalam berbagai aspek. Pendidikan merupakan aspek yang sangat terpengaruh dengan adanya pandemi ini. Pendidikan yang awalnya berlangsung secara tatap muka di ubah menjadi pembelajaran secara daring karena mengantisipasi penyebaran virus corona.

Bidang bimbingan dan konseling sebagai bagian dari aspek pendidikan juga terpengaruh dengan digantinya pembelajaran secara tatap muka menjadi pembelajaran daring. Guru-guru bimbingan konseling perlu memberikan layanan secara daring kepada para siswanya, secara khusus layanan konseling untuk membantu peserta didik menyelesaikan masalahnya. Layanan ini sangat

dibutuhkan di masa pandemi karena dengan adanya pandemi maka memunculkan banyak masalah. Kesehatan menjadi prioritas pertama karena banyak orang yang akhirnya terkena covid dan perlu di dampingin baik secara fisik maupun psikologisnya agar segera sembuh. Pendampingan psikologis sangat diperlukan karena covid ini banyak membawa duka bagi penderita maupun keluarga yang ditinggalkan oleh anggota keluarganya yang meninggal karena covid.

Perasaan *insecure* juga menjadi ancaman terhadap banyak orang karena mereka takut terkena dan bisa meninggal karena penyakit tersebut yang notabene masih belum ada obat untuk bisa menyembuhkan penyakit tersebut. Orang-orang ibarat terpuruk dalam kondisi yang sangat berat karena selain masalah kesehatan juga ada masalah yang lain yang menjadi dampak dari covid ini. Dalam bidang pendidikan, siswa yang biasanya mereka datang kesekolah dan duduk dikelas untuk mendapat pelajaran dari gurunya maka sekarang harus dirumah saja dengan kondisi rumah yang bisa jadi tidak mendukung iklim belajar. Siswa tidak memiliki tempat privasi untuk belajar sehingga suasana belajarnya bisa saja terlalu ramai karena dirumah ada beberapa anggota keluarganya yang sedang melakukan aktivitas lainnya juga dan ini sangat mengganggu konsentrasi belajar. Masalah perlengkapan belajar, siswa sebelumnya hanya datang sekolah membawa buku dan alat belajar lainnya seperti pena tetapi sekarang siswa perlu memiliki perangkat

elektronik seperti laptop dan handphone android untuk bisa belajar. Laptop atau handphone mungkin adalah fasilitas yang dimiliki banyak orang tetapi lalu tidak semua bisa kita generalkan bahwa semua pasti memiliki perangkat tersebut.

Mahasiswa yang berasal dari latarbelakang keluarga yang ekonominya rendah akan kesulitan jika harus membelikan anaknya laptop. Mahasiswa yang memiliki laptop dan handphone android pun bisa jadi perangkat tersebut kurang support untuk bisa digunakan dalam pembelajaran online. Zoom atau google meet adalah fitur yang digunakan dalam pembelajaran secara daring, apabila laptop atau smarthphone mahasiswa tidak memiliki spesifikasi yang baik maka akan kesulitan untuk bisa menjalankan aplikasi tersebut, misalnya kamera yang tidak baik tangkapan videonya maka akan membuat mahasiswa tidak bisa on came ketika mengikuti pembelajaran. Padahal dalam pembelajaran daring biasanya mahasiswa dituntut untuk on came sebagai monitoring bahwa mahasiswa tersebut memang sedang belajar dibelakang laptop. Kuota internet juga bisa menjadi masalah yang sangat berat, mahasiswa ketika pembelajaran daring akan banyak menghabiskan kuota internet karena semuanya dilaksanakan secara online. Mahasiswa perlu menjalankan aplikasi zoom atau google meet dalam setiap pembelajaran dengan durasi minimal dua jam setiap matakuliah, padahal dalam satu minggu mahasiswa mengikuti beberapa matakuliah. Satu matakuliah misalnya dua sks dan

dua jp, jika satu minggu ada 20 sks dan 20 jp maka selama satu minggu mahasiswa harus zoom meeting selama 20 jam. Ini belum lagi untuk mencari referensi atau sumber belajar di internet dan mengerjakan tugas online.

Pandemi yang berpengaruh pada sector ekonomi juga dan ini terkait dengan penghasilan keluarga. Orangtua akan merasa berat untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari, apalagi masih harus membayar kebutuhan kuota internet anaknya untuk belajar daring. Situasi keterbatasan ini bisa membuat mahasiswa mengalami masalah dalam belajar karena tidak tersedianya fasilitas yang mencukupi. Masalah lainnya lagi adalah terkait dengan dinamika pembelajaran. Mahasiswa ketika pembelajaran luring bisa terjadi interaksi langsung dengan dosennya tetapi ketika pembelajaran daring maka mereka belajar dengan media elektronik sebagai pengantarannya. Ini membuat komunikasinya di antara mereka tidak nyaman karena adanya "delay". Masalah berikutnya adalah relasi. Kita yang adalah makhluk social, membutuhkan orang lain untuk memenuhi kebutuhan psikologis kita terpaksa harus menjadi individu soliter. Mahasiswa ketika pembelajaran luring bisa dating ke kampus dan bisa bertemu teman-temannya selain untuk belajar bersama tetapi juga saling berteman, berbagi cerita bahkan curhat masalah yang sedang dialami. Ketika mereka tidak bisa bertemu secara langsung dengan teman-temannya akhirnya hanya saling berkomunikasi menggunakan handphone. Ini

memang bisa menjadi media komunikasi tetapi tidak bisa menggantikan perasaan ketika bertemu langsung secara fisik.

Kondisi diatas membuat mahasiswa berpotensi memiliki banyak masalah dan ini perlu di tangani. Beberapa artike memberitakan tentang kasus bunuh diri pelajar sebagai akibat dari pandemi. Konseling bisa menjadi layanan yang tepat untuk membantu mereka secara professional. Pada masa pandemi, konseling yang bisa dilakukan adalah dengan *cybercounseling*. Model layanan ini adalah dampak dari masa pandemi yang lebih positif. *Cybercounseling* memang sudah ada beberapa tahun sebelum pandemi tetapi itu masih menjadi wacana dan belum diaplikasikan secara serius. Adanya masa pandemi ini yang membuat orang tidak bisa bertemu secara langsung satu sama lain akhirnya memaksa pengaplikasian *cybercounseling* secara tegas. Kondisi ini sama seperti system pembelajaran online yang butuh adaptasi, konseling yang awalnya dilakukan secara *face to face* akhirnya perlu dilakukan secara online. Perubahan ini membuat klien beradaptasi, bahkan konselor pun juga perlu melakukan adaptasi.

Cybercounseling dapat didefinisikan sebagai praktek konseling profesional yang terjadi ketika konseli dan konselor berada secara terpisah dan memanfaatkan media elektronik untuk berkomunikasi melalui internet (Rahmat, 2018). Definisi ini mencakup web, email, chat dan sebagainya. Dalam kondisi seperti ini memungkinkan terjadinya komunikasi antara dua

pihak bisa lebih cepat, lebih efisien dan lebih nyaman dari sudut pandang administrasi.

Cybercounseling dapat dibagi menjadi dua bagian besar yaitu yang bersifat noninteraktif dan interaktif (*synchronous dan asynchronous*). Non Interaktif, berupa situs yang berisi informasi dan narasumber *self help* atau pertolongan mandiri. Sedangkan yang interaktif *synchronous* adalah pelayanan konseling secara langsung seperti chat atau instant messaging, dan video conference. Etika dalam *cybercounseling*, Kode etik dalam pelaksanaan layanan cyber counseling di Indonesia hingga kini belum ditetapkan. Namun dalam pelaksanaannya ada etika-etika umum yang dapat digunakan dalam layanan *cybercounseling*. Rahmat (2018) mengutarakan hal-hal dasar yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaan layanan *cybercounseling* yaitu: (1) memahami potensi dan informasi tentang konseli; (2) kemungkinan untuk memberikan kepedulian dan persetujuan kepada konseli saat konseling; (3) pemahaman tentang identitas konseli; (4) pemahaman tentang resiko kerahasiaan dari komunikasi online, dan (5) menjaga komunikasi pribadi dan menyimpan data.

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. 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). Tahapan pelaksanaan *cybercounseling*, tahapan ini hampir sama dengan tahapan konseling secara konvensional yang terdiri atas tahap pembentukan, tahap inti kegiatan lalu tahap akhir dan penutup. Yang membedakan hanya pemakaian istilah dan cara penyampaiannya saja. Terdapat beberapa tahapan dalam pelaksanaan *cybercounseling*, yaitu tahap persiapan, konseling, dan paskakonseling. Berikut penjabaran dari ketiga tahapan tersebut.

Tahap persiapan mencakup aspek teknis penggunaan konseling di sekolah: pendekatan-pendekatan kontemporer perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) yang mendukung penyelenggaraan konseling online. Seperti perangkat komputer/laptop/handphone yang dapat terkoneksi dengan internet/Ethernet, headset, mic, webcam, dan sebagainya.

Perangkat lunak, yaitu program-program yang mendukung dan akan digunakan, account, dan alamat email. Selain itu juga kesiapan konselor dalam hal keterampilan, kelayakan akademik, penilaian secara etik dan hukum, kesesuaian isu yang akan dibahas, serta tata kelola. Proses Konseling, tidak jauh berbeda dengan tahapan proses konseling *face-to-face* (FtF), yang terdiri atas lima tahap yakni tahap pengantaran, penjajagan, penafsiran, pembinaan, dan penilaian. Namun dalam pelaksanaannya “kontinumnya

fleksibel,” yakni saling berhubungan dan bersambung sesuai tahap dan lebih terbuka untuk dimodifikasi, mulai dari tahap awal sampai tahap akhir, juga penggunaan teknik-teknik umum dan khusus tidak secara penuh seperti pada penyelenggaraan konseling secara langsung. Konseling online lebih menekankan pada terentasnya masalah klien dibandingkan dengan cara, bentuk atau teknik pendekatan, atau terapi yang digunakan. Pada tahapan ini pemilihan teknik, pendekatan, ataupun terapi akan disesuaikan dengan masalah yang dihadapi oleh klien.

Kepuasan Layanan berasal dari bahasa Latin “satis” (artinya cukup baik) dan “facto” (melakukan atau membuat) atau dapat diartikan sebagai pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu cukup baik. Kepuasan juga dapat diartikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah melakukan perbandingan antara realitas dan harapan terhadap kinerja atau hasil kerja yang ia rasakan. Pendapat yang senada didefinisikan oleh Kotler, kepuasan secara umum yaitu: “Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan.” Dari ketiga definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan ialah perasaan yang timbul setelah mendapatkan pelayanan baik sesuai dengan yang diharapkan ataupun sebaliknya. Sedangkan kata layanan, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata layanan berasal dari kata dasar “layan” yang

artinya 1) membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang; 2) menerima (menyambut) ajakan (tantangan, serangan, dan sebagainya); 3) mengendalikan, melaksanakan penggunaannya (senjata, mesin, dan sebagainya).

Dari kedua definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa layanan merupakan kegiatan yang bersifat tidak berwujud untuk memenuhi kebutuhan atau memberikan kepuasan kepada orang lain (konsumen). Sedangkan kepuasan layanan berarti rasa puas atau kecewa atas pelayanan karena apa yang diperoleh sesuai dengan apa yang diharapkan atau sebaliknya. Menurut Winkel dan Hastuti (2010), “kepuasan layanan bimbingan dan konseling merupakan tingkat perasaan positif seseorang setelah mendapatkan bantuan dari konselor sekolah.” Dari pengertian tersebut dapat diartikan bahwa kepuasan layanan bimbingan dan konseling merupakan penilaian yang diberikan siswa terhadap layanan bimbingan dan konseling setelah merasakan layanan tersebut, baik layanan diberikan tersebut sesuai dengan yang diharapkan yang berarti siswa memperoleh kepuasan maupun sebaliknya.

Dimensi Kepuasan Layanan, kepuasan pelanggan tergantung pada kinerja yang diberikan dengan nilai yang sesuai dengan harapan konsumen. Saat kinerjanya sesuai dengan harapan bahkan melebihi yang diharapkan, maka konsumen akan merasa puas. Oleh karena itu perusahaan yang mampu melihat peluang dari kepuasan

pelanggan akan menjanjikan suatu layanan yang sesuai dengan harapan pelanggan namun pada prakteknya perusahaan memberikan pelayanan yang melebihi dari yang dijanjikan. Hal ini dilakukan untuk memberikan pelayanan yang maksimal agar pelanggan merasakan kepuasan dalam pelayanan. Adapun menurut Parasuraman (dalam Rahayu, 2017) mengemukakan bahwa ada lima dimensi yang menentukan kualitas pelayanan jasa, yaitu: Reliability (keandalan/kemampuan mewujudkan janji), yaitu kemampuan penyedia layanan jasa dalam memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja yang sesuai dengan harapan pelanggan yaitu ketepatan waktu. *Responsiveness* (ketanggapan dalam memberikan pelayanan), yaitu kemampuan penyedia layanan jasa dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap serta kesediaan memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan konsumen. Dimensi ini menekankan penyedia layanan jasa untuk bersikap penuh perhatian terhadap konsumen baik dalam hal permintaan, pertanyaan dan keluhan. Assurance (keyakinan atau kemampuan memberikan jaminan pelayanan), yaitu kemampuan penyedia layanan jasa untuk memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada konsumen bahwa pihak penyedia layanan jasa terutama para karyawannya memiliki kualitas dalam hal pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan konsumen.

Empathy (memahami keinginan konsumen), yaitu memberikan perhatian secara individual terhadap konsumen seperti memberikan kemudahan berkomunikasi antara konsumen dengan karyawan serta berusaha memahami kebutuhan dan keinginan konsumen. Tangibles (tampilan fisik pelayanan), yaitu kemampuan pihak penyedia layanan jasa untuk menunjukkan eksistensinya kepada dunia luar. Dalam hal ini pihak penyedia layanan jasa mampu memberikan bukti nyata seperti sarana dan prasarana serta keadaan lingkungan sekitar yang mendukung layanan.

Tanpa kehadiran secara fisik juga membuat konseli merasa tidak terdukung sepenuhnya karena prosesnya hanya terjadi di dunia maya. Munaworoh (2021) menjelaskan bahwa tidak adanya kehadiran fisik dalam komunikasi dapat maka dapat menurunkan rasa intimasi, kepercayaan dan komitmen dalam sebuah hubungan terapeutik yang dapat melemahkan fondasi terapeutik antara konselor dan konseli. Contoh kasusnya adalah ketika klien menangis atau berduka maka konselor hanya dapat menangkannya secara verbal sehingga tidak dapat menunjukkan sikap empati secara fisik. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Amos (2020) bahwa hilangnya isyarat verbal dalam proses konseling dapat menjadi penghambat keberhasilan konseling. Berdasarkan fenomena tentang hambatan atau tantangan cybercounseling diatas maka itu bisa

berdampak pada kepuasan konseli sebagai pengguna layanan konseling. Rogers juga menjelaskan bahwa kualitas hubungan klien-terapis sebagai penentu utama hasil dari proses terapi. Winkel dan Hastuti (2007) menjelaskan bahwa kepuasan layanan bimbingan dan konseling merupakan tingkat perasaan positif seseorang setelah mendapatkan bantuan dari konselor sekolah.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian dengan judul “Tingkat Kepuasan Klien Terhadap Layanan *Cybercounseling*” menggunakan Jenis penelitian ini merupakan penelitian mix methods, yaitu suatu langkah penelitian dengan menggabungkan dua bentuk pendekatan dalam penelitian, yaitu kualitatif dan kuantitatif. Penelitian campuran merupakan suatu prosedur untuk mengumpulkan, menganalisis, dan mencampur metode kuantitatif dan kualitatif dalam suatu penelitian atau serangkaian penelitian untuk memahami permasalahan penelitian. Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah *exploratory sequential design*. Desain *explanatory sequential* merupakan cara pengumpulan data yang diawali dengan pengumpulan data kuantitatif kemudian dilanjutkan pengumpulan data kualitatif sebagai pendekatan tambahan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif sebagai metode primer dan metode kualitatif sebagai metode sekunder (pelengkap).

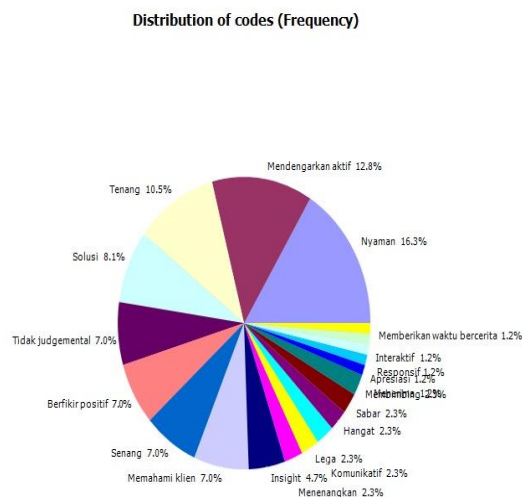
3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di peroleh hasil bahwa dari 131 Responden, rata-rata skor tingkat kepuasan klien mengikuti layanan *cybercounseling* yang adalah 8.96 (Sangat Puas)

Tabel 1. Hasil Kepuasan Klien Terhadap *Cybercounseling*

| 1 | Category | Code | Description | Count | % Codes | Cases | % Cases |
|----|-----------------|----------------------------|-------------|-------|---------|-------|---------|
| 2 | Hubungan | Nyaman | | 14 | 16.30% | 1 | 100.00% |
| 3 | Komunikasi | Mendengarkan aktif | | 11 | 12.80% | 1 | 100.00% |
| 4 | Hubungan | Tenang | | 9 | 10.50% | 1 | 100.00% |
| 5 | Hasil konseling | Solusi | | 7 | 8.10% | 1 | 100.00% |
| 6 | Penerimaan | Tidak judgemental | | 6 | 7.00% | 1 | 100.00% |
| 7 | Hasil konseling | Berfikir positif | | 6 | 7.00% | 1 | 100.00% |
| 8 | Hasil konseling | Senang | | 6 | 7.00% | 1 | 100.00% |
| 9 | Penerimaan | Memahami klien | | 6 | 7.00% | 1 | 100.00% |
| 10 | Hasil konseling | Insight | | 4 | 4.70% | 1 | 100.00% |
| 11 | Hubungan | Menenangkan | | 2 | 2.30% | 1 | 100.00% |
| 12 | Hasil konseling | Lega | | 2 | 2.30% | 1 | 100.00% |
| 13 | Komunikasi | Komunikatif | | 2 | 2.30% | 1 | 100.00% |
| 14 | Hubungan | Hangat | | 2 | 2.30% | 1 | 100.00% |
| 15 | Penerimaan | Sabar | | 2 | 2.30% | 1 | 100.00% |
| 16 | Hubungan | Membimbing | | 2 | 2.30% | 1 | 100.00% |
| 17 | Hubungan | Apresiasi | | 1 | 1.20% | 1 | 100.00% |
| 18 | Penerimaan | Menerima | | 1 | 1.20% | 1 | 100.00% |
| 19 | Komunikasi | Interaktif | | 1 | 1.20% | 1 | 100.00% |
| 20 | Komunikasi | Responsif | | 1 | 1.20% | 1 | 100.00% |
| 21 | Komunikasi | Memberikan waktu bercerita | | 1 | 1.20% | 1 | 100.00% |

Diagram 1. Hasil Kepuasan Klien Terhadap *Cybercounseling*



Berdasarkan Analisa kualitatif menggunakan IBM, diketahui bahwa mayoritas kepuasan klien terkait aspek hubungan yaitu rasa nyaman (16,30%) klien merasa nyaman saat mengikuti cybercounseling dengan konselor. Aspek kedua terkait komunikasi yaitu mendengarkan aktif (12,80%). Klien merasa bahwa konselor mampu mendengarkan aktif saat klien bercerita masalahnya ketika mengikuti cybercounseling. Pembahasan terkait hasil penelitian ini adalah bahwa kepuasan klien terhadap layanan cybercounseling sangat dipengaruhi oleh rasa nyaman terkait hubungan konselor dengan klien. Menurut Rogers, ada tiga karakter professional yang perlu di miliki oleh seorang konselor yaitu *unconditional positif regard, empathy dan congruen*. Konselor ketika melakukan konseling dengan klien, mampu menerima klien tanpa syarat maka akan membuat klien merasa nyaman karena klien tidak merasa takut dirinya mendapat penolakan dari konselornya. Klien dapat diterima apa adanya dia sebagai individu dengan permasalahan dan kekurangannya. Klien tidak perlu menjadi orang lain agar bisa diterima oleh konselor sehingga klien lebih mampu untuk terbuka dan bercerita secara jujur terkait permasalahan yang sedang di hadapinya.

Dalam proses *cybercounseling, unconditional positif regard* bisa aplikasikan dengan cara tidak menuntut klien agar berada dalam tempat yang bagus sehingga akan enak dilihat oleh konselor melalui video saat cybercounseling. Konselor tidak

menuntut agar klien berpenampilan sesuai dengan harapan konselor agar ketika online bisa nyaman dilihat oleh konselor. Empati adalah sebuah cara untuk mencoba memahami apa yang di rasakan oleh klien dengan mencoba menempatkan diri berada pada posisi klien. Seseorang bisa mudah *menjudge* atau merendahkan orang lain yang sedang memiliki masalah, merasa bahwa orang yang bermasalah tersebut terlalu lemah untuk menghadapi permasalahannya. Seseorang juga bisa dengan mudah menyalahkan seseorang terkait dengan perilaku negative yang di alaminya. Sikap seperti ini jika dalam proses konseling maka dapat membuat klien akan merasa mendapat penolakan atau direndahkan dan tidak di pahami perasaannya. Empati membuat konselor lebih memahami terkait alasan klien menjadi pribadi yang bermasalah sehingga lebih bisa menghargai klien. Konselor tidak lagi menganggap klien sebagai orang yang bermasalah tetapi lebih menjadi korban situasi yang sebenarnya klien sendiri juga tidak menginginkan menjadi pribadi yang bermasalah. Konselor yang akhirnya memahami klien sebagai korban maka akan memiliki semangat yang lebih juga untuk membantu klien. Kongruen merupakan sikap yang perlu dimiliki juga oleh seorang konselor karena sikap ini yang bisa menampilkan kejujuran konselor. Konseli tidak akan melihat ada kebohongan dari konselor karena yang di katakan relevan dengan yang di lakukan. Ketiga sikap ini yang menurut Rogers sebagai karakter seorang konselor dan mampu mendukung efektifitas

konseling terutama hubungan antara konselor dan klien.

4. KESIMPULAN

Kepuasan klien terhadap layanan cybercounseling mayoritas sangat puas. Aspek kepuasannya yang di alami klien adalah terkait hubungan konselor dan klien dalam proses cybercounseling. Hubungan yang nyaman membuat klien bisa bercerita secara leluasa tanpa merasa takut. Data ini juga menunjukkan bahwa walaupun konseling tidak dilakukan secara *face to face* tetapi klien masih merasakan kepuasan dalam cybercounseling. Media tidak menjadi hambatan dalam proses konseling dan ini bisa teratasi jika konselor memiliki karakteristik konselor yang professional yaitu: *Unconditional Positif Regard, Empaty dan Congruen*.

5. REFERENSI

Asmani, J, M. 2009. *Jurus-Jurus Belajar Efektif Untuk SMP dan SMA*. Jogjakarta: Diva Press

Amos, P. 2020. *Experiences of Online Counseling Among Undergraduates*

in Some Ghanaian Universities. SAGE Open. Volume 5, Nomer 2.

Munawaroh. 2021. *Analisis Isu Etis dalam Konseling Online dan Rekomendasi untuk Perbaikan Praktik di Masa Depan*. Journal unnes. Volume 10, Nomer 2.

Rahmat, D. 2018. *Konseling Di Sekolah: Pendekatan-Pendekatan Kontemporer*. Jakarta: Prenada Media Group.

Rahayu, T. 2017. *Tingkat Kepuasan Layanan Bimbingan Klasikal dan Konseling Individual pada Siswa SMP Negeri 8 Yogyakarta*. Jurnal Riset Mahasiswa Bimbingan dan Konseling. Vol. 3, No. 7.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Winkel & Hastuti. 2010. *Bimbingan dan Konseling di Institusi Pendidikan*. Yogyakarta: Media Abadi

Desmita. 2014. *Psikologi Perkembangan Peserta Didk*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.