



AN ANALYSIS OF THE VERBAL COMMUNICATION OF PEER COUNSELORS IN PERFORMING ONLINE COUNSELING SERVICES

Meliyawati¹, Ajeng Muliarsari²

¹UNMA, Pandeglang, Indonesia

²STKIP Syekh Manshur, Pandeglang, Indonesia

¹Meliyawati3@gmail.com, ²muliarsariajeng1@gmail.com

ABSTRACT

This study focused on an analysis of the verbal communication of peer counselors in performing online counseling services in the pandemic phase in Indonesia. This study utilized a qualitative research approach with analytical descriptive, referring to a method to obtain a view systematically, factually, and accurately related to the facts and properties of the objects into which the research focused. Then, the results of the finding were analyzed and interpreted to draw conclusions. The online peer counseling services were performed by students of BK UNMA for 2 weeks. The services were available by using some social media. The online peer counseling services focused on interpersonal communication processes through communication channels. Results indicated that in performing online counseling services, the counselors used several verbal communication techniques, such as invitations to start, reception/showing understanding, reflection of mind, reflection of feelings, clarifications of messages, feedback, alternative presentations, inquiries, interpretations, diagnosis, supports/guidance, and suggestion. These techniques were performed based on the dominant issues the clients faced, which were related to self-confidence/insecure, and family and employment problems.

Keywords: verbal communication, online counseling

ANALISIS KOMUNIKASI VERBAL KONSELOR SEBAYA DALAM MELAKUKAN LAYANAN KONSELING BERBASIS DARING

ABSTRAK

Penelitian ini berfokus pada analisis komunikasi verbal konselor sebaya dalam melakukan layanan konseling berbasis daring ditengah fase pandemik di Indonesia. Metode dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian kualitatif. Jenis penelitian yang dipergunakan dalam studi ini adalah jenis deskriptif analitik yaitu metode untuk mendapatkan gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat dari obyek yang dijadikan fokus penelitian, selanjutnya hasil dari temuan penelitian itu dianalisis dan interpretasi dalam bentuk kesimpulan. Penyelenggaraan layanan konseling sebaya berbasis daring dilakukan oleh mahasiswa BK UNMA selama 2 pekan. Layanan dibuka dengan menggunakan beberapa media social. Layanan konseling sebaya berbasis daring Pelayanan Konseling sebaya berbasis daring ini mengutamakan proses komunikasi antarpribadi yang berlangsung melalui saluran komunikasi. Dari hasil analisis komunikasi verbal konselor sebaya saat melakukan layanan konseling berbasis daring konselor banyak menggunakan teknik komunikasi verbal berupa; ajakan untuk memulai, penerimaan/menunjukkan pengertian, refleksi pikiran, refleksi perasaan, klarifikasi pesan, pemberian umpan balik, penyajian alternatif, penyelidikan, interpretasi, diagnosis, dukungan/bombongan, usul/saran. Teknik ini dilakukan sesuai dengan permasalahan yang dihadapi klien yang dominan berkaitan dengan kepercayaan diri / insecure, permasalahan terakit keluarga dan pekerjaan.

Kata Kunci: komunikasi verbal konseling daring

Submitted	Accepted	Published
09 September 2020	17 Oktober 2020	24 November 2020

Citation	:	Meliyawati., & Muliarsari, A. (2020). An Analysis of the Verbal Communication of Peer Counselors in Performing Online Counseling Services. <i>Jurnal PAJAR (Pendidikan dan Pengajaran)</i> , 4(6), 1175-1188. DOI : http://dx.doi.org/10.33578/pjr.v4i6.8145 .
----------	---	---

PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan landasan bagi berlangsungnya suatu konseling. Komunikasi dapat diartikan sebagai suatu proses memindahkan informasi antara dua orang manusia atau lebih dengan menggunakan simbol-simbol (Abdul Nasir et all, 2011). Proses

konseling yang melibatkan konselor dan klien secara tatap muka terdapat komunikasi di dalamnya, antara dua pihak yaitu konselor dan klien selama proses konseling itu berlangsung. Keberhasilan konseling sangat ditentukan oleh keefektifan komunikasi antara konseli dan klien.

Dalam penyelenggaraan praktik konseling, konselor mengandalkan penggunaan sejumlah keterampilan, salah satunya yaitu kemampuan berkomunikasi yang merupakan keterampilan mikro konseling, di samping berbagai keterampilan lainnya (Geldard, n.d.). Dari pendapat yang diungkap oleh ahli di atas, peneliti menemukan bukti dari salah satu penelitian yang ditulis oleh (Johanson Sembiring, 2019) mengatakan bahwa dalam komunikasi kita bisa memilih sebagian pesan yang terkandung dalam pernyataan lawan komunikasi kita untuk kita tanggap dan mengabarkan pesan-pesan atau bagian-bagian pesan lainnya. Hampir semua bentuk komunikasi sesungguhnya memang kompleks atau rumit, sehingga sadar atau tidak sadar kita cenderung memilih apa atau mana yang kita persepsikan dan kita tanggap. Inilah yang dimaksud persepsi yang selektif dalam mendengarkan dan menanggapi. Beberapa faktor yang mempengaruhi seleksi kita dalam menanggapi suatu komunikasi adalah harapan-harapan, kebutuhan-kebutuhan, dambaan-dambaan, keinginan-keinginan, pendapat, sikap dan keyakinan kita.

Lebih lanjut menurut (Nelson-Jones, n.d.) terdapat dua kategori utama keterampilan konseling, yaitu keterampilan komunikasi dan bertindak, serta keterampilan pikiran. Keterampilan komunikasi dan bertindak melibatkan perilaku eksternal, dan keterampilan pikiran melibatkan perilaku internal konselor. Keterampilan komunikasi merupakan salah satu keterampilan utama yang harus dikuasai oleh konselor untuk penyelenggaraan praktik konseling.

Terkait dengan keterampilan komunikasi konselor dikatakan dalam penelitian yang dilakukan oleh (Willis, 2011) menyebutkan bahwa keterampilan konseling bisa dikatakan sebagai teknik dan strategi konseling, karena bagi seorang konselor keterampilan konseling dalam proses konseling merupakan kunci keberhasilan untuk mencapai tujuan konseling. Seorang konselor yang efektif harus mampu merespon konseli dengan keterampilan yang benar, sesuai keadaan konseli. Respon yang baik adalah pernyataan-pernyataan verbal dan nonverbal yang

dapat menyentuh, merangsang dan mendorong sehingga konseli terbuka untuk menyatakan dengan bebas perasaan, pikiran dan pengalamannya. Selanjutnya konseli terus terlibat dalam mendiskusikan mengenai dirinya bersama konselor. Seperti dalam penelitian yang ditulis oleh (Rezki Hariko, 2017) tujuan utama menggunakan keterampilan konseling adalah untuk membantu konseli mengembangkan keterampilan pribadi dan *inner strength* (kekuatan batin) agar mereka dapat menciptakan kebahagiaan di dalam kehidupannya sendiri dan orang lain. Dengan demikian keterampilan konseling digunakan oleh para konselor profesional untuk membantu individu atau kelompok agar memiliki kemampuan secara mandiri memberdayakan dan menolong dirinya sendiri. Hal ini secara langsung berkaitan dengan tujuan akhir proses konseling.

Dan kemudian hal ini diperkuat dengan hasil penelitian dari (Ditha Prasanti, n.d.) bahwa dalam proses komunikasi konseling bagi masyarakat digital saat ini, sebaiknya kita mampu bersikap bijaksana, mampu menempatkan diri dalam memilih pesan verbal yang layak disampaikan dalam konseling melalui media dan pesan verbal yang layak disampaikan dalam konseling secara *face to face*. Hal ini dikarenakan penggunaan media sosial juga kerap kali memunculkan konflik yang tidak terduga. Pesan yang disampaikan dalam media sosial dapat menimbulkan perbedaan persepsi dengan komunikasi, baik berupa pesan verbal maupun non verbal.

Saat ini Indonesia terkena pandemik Covid-19, membuat Layanan konseling berbasis Daring (Dalam Jaringan), menjadi salah satu gebrakan yang banyak dilakukan oleh para praktisi yang bergerak di ranah Bimbingan dan Konseling. Para Konselor baik itu yang terikat di ABKIN, MG-BK, dan para Dosen di bidang Bimbingan dan Konseling pun turut melakukan gebrakan dengan membuka layanan konseling secara daring.

Layanan konseling dibuka oleh beberapa instansi karena efek dari Covid-19 ini selain berimbas kepada kesehatan jasmani seseorang, tetapi menyerang secara psikis juga. Hal ini

banyak dirasakan oleh banyak orang yang mendapat imbas langsung dan tidak langsung dari adanya virus Covid-19 ini. Karena itu layanan konseling berbasis daring perlu diberlakukan untuk membantu kesehatan psikis dan tetap menguatkan mental siapapun yang sedang merasa tak berdaya secara psikis menghadapi kondisi di masa pandemic ini. Dalam penelitian yang ditulis oleh (T., Abdi Mirzaqon, 2018) menuliskan bahwa, manusia merupakan individu kompleks yang memiliki dinamika interaksi psikis dengan lingkungan, keluarga dan teman. Ketika berinteraksi tidak jarang manusia menghadapi permasalahan, mulai dari permasalahan yang sederhana sampai dengan permasalahan yang kompleks. Permasalahan - permasalahan tersebut muncul karena kebutuhan yang tidak terpenuhi. Permasalahan tersebut menuntut untuk segera diselesaikan agar tidak menjadi beban dalam diri individu dan kehidupannya, Permasalahan yang timbul pada individu tidaklah hanya sebatas yang bisa diungkapkan. Banyak permasalahan yang tidak dapat diungkapkan. Cara yang dapat dilakukan selain mengungkapkan masalah yang dialaminya kepada orang lain yakni dengan menuliskan atau mengutarakan masalah yang dialaminya.

Dari penjelasan diatas, maka memang terbukti adanya efek besar dari pandemik yang kemudian hal ini menuntut segala para praktisi yang ahli di masing-masing bidang yang digelutinya melakukan banyak upaya untuk saling membantu berperang melawan Covid-19 ini, termasuk para praktisi di bidang Bimbingan dan Konseling.

Pembukaan layanan konseling berbasis daring pun sama halnya dengan yang dilakukan oleh mahasiswa Bimbingan dan Konseling (BK) UNMA yang melakukan hal serupa, para mahasiswa yang berjumlah 16 orang ini merupakan mahasiswa BK UNMA semester IV, dan dalam tingkatan kategori seorang ahli, para mahasiswa ini masuk kedalam “Konselor Sebaya”. Dalam penelitian yang ditulis oleh (Aihie,N.O & Egbochuku, 2009) menerangkan bahwa kelompok teman sebaya sebagai kekuatan positif terbukti efektif dalam mempengaruhi perkembangan konsep diri remaja. Interaksi di

antara teman sebaya dapat digunakan untuk membentuk teman bermain dan resensi serta solusi-solusi baru. Budaya teman sebaya yang positif memberikan kesempatan kepada remaja untuk menguji keefektifan komunikasi, tingkah laku, persepsi, dan nilai-nilai yang mereka miliki. Budaya teman sebaya yang positif sangat membantu remaja untuk memahami bahwa dia tidak sendirian dalam membantu menghadapi berbagai tantangan. Budaya teman sebaya yang positif dapat digunakan untuk membantu mengubah tingkah laku dan nilai-nilai remaja. Maka dari itu, layanan konseling yang dilakukan oleh konselor sebaya memang dalam salah satu penelitian telah menunjukkan hasil yang efektif.

Lebih lanjut (Feida Noorlaila Isti'adah, 2017) menjelaskan bahwa kelompok sebaya tampaknya dapat membantu perkembangan kepribadian remaja, khususnya dalam empat area yaitu: 1) Remaja belajar bagaimana berinteraksi dengan orang lain melalui kelompok sebaya. Kemampuan untuk dapat bersama dengan orang lain dan diterima oleh orang lain merupakan suatu cara untuk dapat melakukan penyesuaian diri secara kuat. Kegagalan untuk mengembangkan keterampilan sosial merupakan sesuatu yang mendahului perubahan remaja dan masalah dalam kesehatan mental pada masa dewasa. 2) Kelompok sebaya memberikan suatu gambaran dimana remaja dapat membentuk dan memperjelas standar moral dan sistem moral mereka. Bagian dari proses pembentukan identitas ego dewasa adalah eksplorasi dan evaluasi dari pilihan sistem nilai melebihi orang tua mereka. Kelompok sebaya akan memberikan suatu perlindungan dan dukungan kelompok dalam mencoba sistem itu. 3) Sewaktu mengalami tekanan emosional, khususnya tekanan dalam hubungan dengan keluarga, kelompok sebaya dapat memberikan dukungan emosional.

Selanjutnya kembali kepada konteks penelitian dalam penelitian ini, layanan konseling sebaya dilakukan oleh para mahasiswa atau dalam penelitian ini mereka disebut sebagai Konselor Sebaya, membuka dan melakukan layanan konseling sebaya dibawah arahan konselor profesional dalam hal ini adalah Dosen

BK itu sendiri. Layanan Konseling Sebaya Secara Daring dibuka mulai dari tanggal 4-14 Mei 2020 dengan sistem piket harian secara bergantian yang dilakukan oleh para konselor sebaya ini.

Para mahasiswa atau konselor sebaya ini membuka layanan konseling berbasis daring dengan menggunakan media sosial (*Instagram* dan *Whatsapp*) untuk berkomunikasi secara verbal. Namun layanan konseling tetap harus dilakukan secara maksimal meski dengan pola komunikasi verbal. Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Gloria Hongyee, 2020) yang berjudul “*A comparative analysis of online, offline, and integrated counseling among hidden youth in Hong Kong*”, menjelaskan mengenai efektifitas layanan konseling online bagi remaja di Hongkong dalam penelitian ini menunjukkan hasil kuantitatif konseling online lebih baik daripada konseling offline dan hasil yang dijelaskan dalam analisis kualitatif, konseling online dan offline memiliki keunggulan unik yang saling melengkapi: Sementara konseling online menangani individu, masalah psikologis lebih efektif, konseling offline membantu memberikan dukungan yang lebih substansial dalam hal perusahaan real-time dan sumber daya nyata. Implikasinya, konseling online memiliki nilai potensial untuk dikembangkan secara luas di Hong Kong, baik sebagai alternatif konseling offline maupun diintegrasikan dengan konseling offline untuk memaksimalkan hasil layanan. Dari penelitian diatas menunjukkan bahwa layanan konseling online atau berbasis daring memang efektif bahkan sudah digunakan oleh internasional.

Dalam layanan konseling berbasis daring, para konselor berkomunikasi dan membuka layanan konseling dengan menggunakan media social agar tetap bisa berkomunikasi secara verbal. Komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan kata-kata, baik lisan maupun tulisan. Beberapa unsur penting dalam komunikasi verbal, yaitu: bahasa dan kata. Lebih dari hubungan penyampai pesan atau penerima pesan, berkomunikasi yang dapat diterima baik adalah komunikasi efektif. Komunikasi yang efektif adalah komunikasi yang hasilnya sesuai

dengan harapan para pesertanya (orang-orang yang sedang berkomunikasi).

Oleh karena itu, untuk mencapai suatu komunikasi verbal yang efektif bagi seorang konselor memiliki beberapa tehnik yang musti dilakukan oleh konselor sebaya saat memberikan layanan konseling sebaya berbasis daring. Agar, komunikasi yang efektif terutama dalam penelitian ini terakit dengan penyampaian pesan tulisan pada klien dari seorang konselor sebaya tersampaikan dengan baik. Namun, sayangnya terkadang proses komunikasi berjalan tidak efektif akibat kurang konselor dalam menggunakan tehnik komunikasi verbal seorang konselor sebaya. Maka dari itu penelitian ini akan menganalisis komunikasi verbal konselor sebaya dalam melakukan layanan konseling sebaya berbasis daring.

Dari hasil Layanan konseling sebaya yang telah dilakukan para konselor sebaya atau para mahasiswa BK UNMA ini, kemudian oleh peneliti akan di analisis pola komunikasi para konselor ini dalam bentuk verbal apakah konselor tetap menyampaikan aspek keterbukaan, empati, dukungan dan kepositifan respon verbal konselor yang dilihat dari isi layanan yang berupa chat antara konselor sebaya dan klien yang sudah dilakukan. Tinjauan khusus penelitian ini yaitu, pertama Bagaimana hasil layanan konseling sebaya berbasis daring, dan kedua Bagaimana hasil analisis komunikasi verbal konselor sebaya dari hasil isi layanan konseling sebaya berbasis daring. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian Kualitatif dengan pendekatan deskriptif analisis. Penelitian kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dengan orang yang perilaku yang dapat diamati.

KAJIAN TEORETIS

Hakikat Konseling Berbasis Daring

Pada awal kemunculannya ditahun 1990-an pengertian mengenai layanan konseling melalui internet menurut NBCC: dalam terminologi *cybercounseling* dan web konseling adalah sebagai berikut: *Cybercounseling or Web counseling as “The practice of professional counseling and information delivery that occurs*

when client(s) and counselor(s) are in separate or remote locaton and utize electronic means to communicate over the internet.”.

Perkembangan selanjutnya, NBCC (2001) menggunakan istilah internet counseling dan menyatakan pengertian dari konseling melalui internet dengan pemaknaan sebagai berikut *“Internet counseling is defined as “the asynchronous and synchronous distance interaction among counselor and clients using email, chat, and videoconferencing features of the internet to communicate”.* (National Board for Certified Counselors, n.d.) Pengertian pertama, NBCC secara nyata memisahkan telepon dan faks dari istilah cybercounseling. Pada perkembangan selanjutnya, NBCC secara lebih khusus menekankan pada bentuk-bentuk layanan konseling yang bisa diberikan melalui internet, yaitu bentuk tidak langsung atau asynchronous dan bentuk interaksi secara langsung atau synchronous. Terdapat benang merah dari dua pengertian dari NBCC tersebut, bahwa pemaknaan internet konseling lebih di fokuskan kepada interaksi yang terjadi antara Konseli dan konselor, baik secara langsung maupun tidak langsung dengan menggunakan email, chat, dan video conference yang merupakan wahana komunikasi melauai internet. Sementara itu pengertian *cyber* konseling atau web konseling dapat diartikan sebagai sebuah sarana praktek konseling secara professional yang dilakukan antara konselor dan konseli dari tempat yang terpisah dengan memanfaatkan media elektronik dalam berkomunikasi melauai internet yang mencakup halaman *web*, *email* dan *chatt room* atau media percakapan secara realtime dengan memanfaatkan layanan *chatt room* tertentu.

Layanan Konseling Berbasis Daring

Di Indonesia, kehadiran konseling online masih relatif dan belum begitu terkenal. Sedangkan di beberapa negara, konseling online berbasis web-chat semakin sering digunakan untuk memberikan dukungan dan perawatan kepada orang yang mengalami masalah dengan kesehatan mental, perjudian, kecanduan, dan berbagai masalah lain. (Dowling, M., & Rickwood, 2013)

Bimbingan dan konseling sebagai salah satu komponen dalam pendidikan juga memanfaatkan teknologi informasi. Bimbingan dan konseling sebagai sebagai salah satu bidang yang memanfaatkan teknologi informasi perlu memperhatikan perkembangan teknologi infromasi untuk bisa diterima oleh masyarakat. Penguasaan teknologi informasi bagi seorang konselor merupakan keharusan yang harus dimiliki dan tidak bisa ditawar lagi, Hal tersebut didasari oleh perkembangan teknologi informasi yang semakin maju dan berkembang pesat. Keuntungan utama konseling online adalah kemudahan anggota keluarga dan teman-teman dapat masuk ke dalam sesi, bahkan ketika mereka tinggal di daerah yang berbeda. Bayangkan seorang perokok remaja, yang orang tuanya bercerai membutuhkan konseling untuk diri mereka sendiri. Dalam sesi tatap muka sulit. Asumsi peneliti ini selaras dengan yang ditulis oleh (Triyono, 2018) dalam penelitiannya, bahwa penggunaan perangkat akses terhadap internet, memberikan pengaruh yang kuat terhadap aspek lainnya seperti *usage time* dan *usage application*. Guru BK/konselor yang menggunakan koneksi internet mempunyai keuntungan yang lebih besar dalam mengakses informasi. Mereka lebih sedikit terhalang oleh biaya waktu koneksi dan mereka menggunakan lebih banyak aplikasi serta dengan durasi yang lebih panjang. Dengan menggunakan perangkat akses terhadap internet akan mempermudah guru BK/konselor untuk mencari informasi tanpa batas.

Keterampilan Tehnik Komunikasi Verbal Konselor Sebaya

Konseling mengandung suatu proses komunikasi antarpribadi yang berlangsung melalui saluran komunikasi verbal dan nonverbal. Kondisi serasi dapat dikomunikasikan melalui suatu teknik verbal tertentu, seperti refleksi dan klarifikasi, dan melalui suatu teknik nonverbal, seperti sikap badan dan pandangan mata. Penggunaan teknik verbal dan nonverbal berlangsung dalam proses komunikasi timbal-balik antara konselor dan konseli. Teknik verbal ajakan untuk memulai, penerimaan, refleksi pikiran, refleksi perasaan, klarifikasi pikiran,

klarifikasi perasaan, permintaan untuk melanjutkan, pengulangan satu-dua kata, dan rangkuman mengandung pengarah sedikit dan lebih sesuai dengan metode nondirektif, sedangkan pertanyaan mengenai hal tertentu, pemberian umpan balik, pemberian informasi, penyajian alternatif, penyelidikan, pemberian struktur, interpretasi, konfrontasi, diagnosis, dukungan, usul/saran, dan penolakan mengandung pengarah banyak dan lebih sesuai dengan metode direktif, yaitu :

- a. *Teknik Konseling Verbal*: Teknik konseling verbal adalah suatu tanggapan verbal yang diberikan oleh konselor, yang merupakan perwujudan konkret dari maksud, pikiran, dan perasaan yang terbentuk dalam batin konselor untuk membantu konseli pada saat tertentu. Teknik konseling verbal meliputi: 1) *Ajakan untuk Memulai*: Pada akhir fase pembukaan, konselor mempersilahkan konseli untuk mulai menjelaskan masalah yang ingin dibicarakan. 2) *Penerimaan/Menunjukkan*: Konselor menyatakan pengertiannya atau penerimaannya terhadap hal yang terungkapkan. 3) *Refleksi Pikiran*: Menyangkut komponen pengalaman dan komponen refleksif dan pesan konseli; disebut pikiran-gagasan karena subyek menggunakan suatu bentuk representasi mental. 4) *Refleksi Perasaan*: Menyangkut komponen afektif dalam pesan konseli. Konselor memantulkan kembali kepada konseli perasaan tentang kejadian atau pengalaman yang telah diungkapkan secara verbal maupun nonverbal. 5) *Klarifikasi Pikiran*: Menyangkut sembarang komponen refleksi pada pesan konseli. Konselor ingin mengecek apakah yang ditangkap terhadap pesan yang telah diungkapkan oleh konseli dengan kata-kata yang kurang memadai telah tepat. 6) *Klarifikasi Perasaan*: Konselor ingin mengecek apakah ia telah menangkap dengan tepat isi dan bobot/kedalaman perasaan yang secara implisit telah diungkapkan oleh konseli.

Selanjutnya yang ke 7) *Permintaan untuk Melanjutkan*: Konselor mempersilahkan konseli untuk memberikan ulasan/penjelasan lebih lanjut mengenai sesuatu yang telah dikemukakannya; isi ulasan/penjelasan dan arahnya ke mana terserah kepada konseli. 8) *Pemberian Umpan Balik*: Konselor menyampaikan kepada konseli pikiran

atau perasaannya sendiri tentang sikap konseli selama wawancara berlangsung mengenai kemajuan yang telah dicapai. 9) *Pemberian Informasi*: Konselor menyampaikan pengetahuan tentang sesuatu kepada konseli, sesuatu yang sebaiknya diketahui, namun ternyata belum diketahuinya. 10) *Penyajian Alternatif*: Konselor mengemukakan beberapa alternatif dan konseli diminta memilih salah satu. 11) *Penyelidikan*: Konselor mengajak konseli untuk bersama-sama menyelidiki berbagai alternatif yang dapat dipilih, meninjau bersama alasan pro dan kontra pada masing-masing alternatif serta dampaknya. 12) *Interpretasi*: Konselor mengutarakan arti atau makna dari kata-kata atau perbuatannya. 13) *Diagnosis*: Konselor mengatakan kepada konseli apa yang menjadi inti atau akar masalah atau mengapa masalah itu timbul. 14) *Dukungan/Bombongan*: Konselor memberikan semangat dan keyakinan kepada konseli, lebih-lebih pada saat segalanya terasa sulit. 15) *Usul/Saran*: Konselor memberikan nasihat, agar konseli mengambil tindakan tertentu atau memilih cara A daripada cara B. (Komalasari, 2011)

METODE PENELITIAN

Metode dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian kualitatif. Jenis penelitian yang dipergunakan dalam studi ini adalah jenis deskriptif analitik yaitu metode untuk mendapatkan gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat dari obyek yang dijadikan fokus penelitian, selanjutnya hasil dari temuan penelitian itu dianalisis dan interpretasi dalam bentuk kesimpulan.

Objek dalam penelitian ini adalah menganalisis komunikasi verbal konselor sebaya pada hasil layanan konseling sebaya berbasis daring yang dilakukan oleh mahasiswa BK UNMA. Sedangkan, subjek dalam penelitian ini adalah konselor sebaya atau mahasiswa BK UNMA yang membuka layanan konseling sebaya berbasis daring. Para konselor sebaya ini peneliti pilih untuk menjadi informan dari penelitian peneliti mengenai komunikasi verbal konselor sebaya pada hasil layanan konseling sebaya

berbasis daring yang dilakukan oleh mahasiswa BK UNMA.

Dalam penelitian ini akan dilakukan observasi langsung saat obyek penelitian melakukan layanan konseling sebaya, peneliti melakukan observasi pada proses layanan konseling sebaya. Selanjutnya akan dilakukan wawancara yang bertipe *open ended* dan peneliti akan mengumpulkan dokumentasi. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme (Interpretif) berpusat pada penyelidikan terhadap seorang konselor sebaya memberikan layanan konseling sebaya dan mengekspresikan solusi atau melayani klien melalui pola komunikasi verbal dengan menggunakan teknik teknik komunikasi verbal konselor sebaya yang dapat dilihat dari bahasa tulisan konselor sebaya. Peneliti menggunakan paradigma konstruktivisme karena di dalam penelitian ini menganggap sebuah persepsi dan interpretasi makna dapat diciptakan dari konstruksi bahasa dan komunikasi.

Penelitian dilaksanakan oleh mahasiswa BK UNMA Sem IV dengan membuka layanan Konseling Sebaya yang tetap dalam pengawasan konselor profesional dalam hal ini adalah Dosen BK sendiri. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian Kualitatif dengan pendekatan

deskriptif analisi. Penelitian kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dengan orang yang perilaku yang dapat diamati (Leky J.Moleong, n.d.). Sedangkan metode deskriptif analisis yaitu suatu cara pelaporan data dengan menerangkan, memberi gambaran dan mengkualifikasika serta menginterpretasikan data yang terkumpul secara apa adanya, setelah itu baru di kumpulkan

Dalam hal ini terdapat dua sumber data, yakni sumber data primer. Data primer adalah yang langsung dilakukan oleh penulis untuk itu pengumpulan data primer ini dilakukan penulis dengan wawancara kepada pihak yang terkait dengan variabel penelitian yaitu, konselor sebaya atau mahasiswa BK UNMA. serta sumber Data sekunder adalah data yang penulis peroleh dari pengamatan selama para mahasiswa BK UNMA atau konselor sebaya melakukan praktek layanan konseling sebaya berbasis daring. Sampel dalam penelitian ini diambil dari 5 klien, dari klien konselor sebaya yangb diambil secara random.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian Isi Hasil Layanan Konseling Sebaya Berbasis Daring

No Klien	Identitas klien			Sumber klien	Masalah	Bukti fisik
	Nama	Gender	Usia			
1	IK	Perempuan	21tahun	facebook	Merasa <i>insecure</i> , selalu dikecewakan laki-laki	
2	Fa	Laki-Laki	18 tahun	Instagram	Merasa Kecewa tidak lulus sekolah	

3	SA	Perempuan	22 tahun	Whatsap	Ingin Percaya diri tampil di depan public	
4	ETS	Laki-laki	23 tahun	WhatsApp	Karena dampak covid harus dirumah saja, klien merasa kesulitan melawan rasa malas dan selalu ingin tidur sepanjang hari	
5	EF	Perempuan	17 tahun	Intagram	Ingin <i>move on</i> dari teman satu kelas	

B. Pembahasan Isi Komunikasi Verbal Konselor Dari Layanan Konseling Daring Mahasiswa

Analisis Komunikasi Verbal yang penulis akan paparkan meliputi beberapa prinsip analisis Komunikasi Verbal dalam sebuah wacana atau bahasa. Prinsip yang dimaksud yaitu: 1) prinsip penafsiran personal (siapa penutur dan tindak tutur), 2) prinsip penafsiran lokasional (situasi sosial, dan 3) prinsip penafsiran temporal (kapan dan berapa lama, serta proses).

1. Pembahasan Isi Komunikasi Verbal Klien Pertama

Seperti yang saya gambarkan di atas, klien pertama saya adalah IK seorang perempuan usia 21 tahun. Diawali dari komentar di akun facebook saya, IK menanyakan perihal masalah yang bisa dibagikan dalam konseling online ini. Ia ingin mencari orang yang bisa mendengarkan curhat asmaranya, tetapi juga ingin diberikan solusi atas perasaan kecewa yang dirasakannya.

Dengan senang hati saya menjawab pertanyaan IK dan mengaahkan agar menghubungi petugas yang piket pada hari itu. Tetapi, satu hari setelah percakapan di facebook, IK menghubungi saya melalui whatsapp. Mudah saja kaena kami sudah saling kenal sejak SMA karena alumni satu almamater. IK satu tingkat di bawah saya ketika sekolah, sehingga ia mengungkapkan perasaannya dengan terbuka. Setelah melakukan pendekatan dan wawancara dengan konseli, dapat diperoleh identifikasi masalah, dari tahap tersebut diketahui beberapa hal tentang konseli beserta permasalahan yang dihadapinya, uraiannya adalah sebagai berikut.

Klien adalah seorang mahasiswa aktif di kampus negeri di Banten, memiliki segudang prestasi karena lulus jalur beasiswa dan aktif di organisasi kampus. Masalah yang dialami yaitu merasa rendah diri (*insecure*) karena tidak menerima keadaan fisiknya dan selalu membandingkan dengan orang lain.

Klien sendiri mengakui bahwa banyak prestasi yang bisa diraihinya, dia juga pandai membuat suasana ramai dan menciptakan kebahagiaan untuk orang lain. Hal tersebut membuat IK merasa hidup untuknya tidak adil, ia selalu gagal dalam urusan asmara karena selalu ditinggalkan oleh kekasihnya. Terlebih ketika melihat teman-teman seusianya terlihat bahagia mempunyai kekasih yang baik, tidak seperti dirinya yang selalu menjadi korban yang dimanfaatkan laki-laki karena memang IK adalah seorang yang memiliki bisnis dan dengan mudahnya memberikan berapapun uang yang dimiliki untuk kekasihnya (laki-laki seperti ini ia sebut *fuckboy*). Di awal ia mengenal yang namanya perasaan dengan lawan jenis, IK ditinggalkan oleh kekasihnya dengan alasan fisik. Tentu saja ketika masa sekolah tidak semua wanita belum memperhatikan urusan penampilan bukan? Tetapi hal ini sangat menyakiti dan melukai hati IK. Bahkan dengan jujur dan tegas ia mengatakan bahwa ia dendam dengan laki-laki di masa lalunya tersebut.

Perasaan-perasaan dan emosi negatif ini harus segera dihilangkan dan klien kesulitan menemukan solusi atas permasalahannya yang selama ini selalu dipendam sendiri. Rasa insecure yang teramat tinggi membuat IK menolak banyak lelaki yang mendekat kepadanya. Namun tetap saja ketika berusaha membuka diri, justru yang datang adalah *fuckboy-fuckboy* lainnya. Memilukan memang berada di keadaan seperti itu, tetapi semua harus dihadapi.

Masalah yang dihadapi oleh klien adalah menyalahkan keadaan atas semua perlakuan kurang baik yang diterimanya, klien belum bisa menerima dirinya sendiri. Ia hanya fokus dengan kekurangan-kekurangan yang ada pada dirinya tanpa mencoba melihat dan menghargai kelebihan dan potensi yang banyak pada dirinya sendiri. Perilaku ini muncul karena perlakuan kurang baik yang diterimanya terjadi sering sekali dan dengan urusan yang sama yaitu dikhianati dan dikecewakan oleh orang yang dicintainya (kekasih). Tetapi semua itu belum terlambat untuk mengubah *mindset* klien agar dapat terbuka ketika melihat sesuatu, klien diajak untuk melihat segala hal tidak dari satu sudut pandang.

Proses konseling diawali dengan penyambutan konselor terhadap konseli dengan sapaan akrab yang merupakan proses *attending* agar konseli menceritakan permasalahan dan jenis emosi yang sedang dialaminya. Tidak membutuhkan waktu lama konseli dapat terbuka bercerita, mulai dari latar belakang permasalahannya, faktor yang menjadi penyebab, sampai dengan perilaku menyimpang yang dilakukannya untuk mengobati luka di hati yang mendalam. Saya sebagai konselor sebaya tidak segera memberikan nasihat-nasihat dan alternatif solusi, saya hanya menyimak dan sesekali menanggapi. Saya meyakinkan dan menguatkan IK bahwa ia adalah orang yang tangguh dan tidak semua orang dapat bertahan dalam keadaan yang dihadapinya. Dengan diberikan empati seperti itu, konseli atau klien agar merasa dirinya dihargai dan diterima kehadirannya.

Saya tidak tahu pasti pendekatan apa yang saya gunakan dalam konseling ini. Yang saya lakukan adalah membiarkan klien menceritakan apapun yang dirasakan dan dialaminya di masa lalu sampai saat ini. Kemudian setelah saya memahami permasalahan dan emosi yang terjadi pada klien, saya sedikit meluruskan cara berfikir klien tentang dirinya bahwa ada kekuatan-kekuatan dan banyak kemampuan tertentu dalam diri IK untuk dikembangkan, dan semua itu harus dihargai. Klien diajak menerima dirinya sendiri dan mencoba diberikan pemahaman agar sedikit mengurai rasa dendamnya kepada orang lain karna hal itu hanya akan membuat dirinya selalu tidak puas dengan pencapaian yang diraih karena selalu ingin terlihat super dan mendapat pengakuan dari orang yang menyakitinya.

Menanggapi perilaku menyimpang yang dilakukan klien selama ia frustrasi dengan hal-hal yang menyakitinya, saya mencoba memberikan gambaran tentang orang-orang terdekat yang berada di sekelilingnya terutama orang tua. Klien diajak membayangkan bagaimana perasaan yang dirasakan orang tuanya apabila mengetahui hal tersebut. Saya juga mencoba menanyakan apakah klien mengetahui bahaya dari perilakunya tersebut (merokok) bagi kesehatan terlebih IK merupakan seorang wanita. Klien menyadari perilaku menyimpangnya, ia paham betul resiko yang akan

diterimanya. Ia mengakui bahwa ketika sendiri tidak banyak yang dapat ia lakukan untuk menenangkan gejolak emosi dalam dirinya, ia menganggap hanya rokok yang dapat menenangkannya. Pelampiasan kepada rokok tersebut disebabkan karena IK sering melihat teman-teman lelaki di organisasinya dan mencoba melakukan hal yang sama. Sampai saat ketika melakukan proses konseling ini, klien mengaku masih menyimpan satu bugkus rokok di tasnya. Namun setelah banyak mengobrol dan diberikan pemahaman dengan cara yang tidak menggurui, klien berjanji akan mengubah bahkan meninggalkan kebiasaan buruknya itu.

Terakhir, konseli atau klien diberikan alternatif solusi yang lain. Ketika sedang merasa terpuruk dan ingin menyerah, ia dapat melihat konten-konten positif seperti *mental health* dari berbagai media yang bisa diakses dengan mudah. Proses konseling diakhiri dengan menanyakan perasaan dan emosi yang dirasakan oleh klien, menggunakan papan emosi yang saya ambil dari internet, alhamdulillah emosi negatif yang dirasakan IK dapat berganti dengan perasaan-perasaan serta emosi positif.

2. Pembahasan Isi Komunikasi Verbal Klien 2 (dua)

Klien kedua berinisial FA, seseorang yang belum saya kenal sebelumnya. Berdasarkan informasi yang diberikannya, ia adalah seorang siswa kelas XII yang tidak lulus dalam ujian akhir. Betapa kecewa dan sedih FA sehingga memutuskan untuk berbagi cerita kepada saya. Namun yang saya analisa, FA hanya ingin ada yang mendengarkan. Karena ketika saya mencoba mengeksplorasi asalnya, ia masih belum terbuka. Saya mencoba membantu untuk mengevaluasi kegagalannya dengan menanyakan nilai-nilai ujian, tetapi klien tidak memberikan tanggapan. Bahkan ia mengaku tidak melihat nilai itu sama sekali. Ketika saya menanyakan bagaimana hubungannya dengan orang tuanya, klien hanya menjawab baik tetapi di lain percakapan dia menyebut orang tuanya tidak peduli terhadap dirinya. Saya juga menanyakan semangat belajar FA, tetapi klien mengalihkan pembicaraan kepada pertanyaan yang jauh dari topik. Karena kesulitan

memahami emosi dan keadaan konseli, saya segera memberikan solusi agar FA dapat memulai lagi dari awal dan menambah semangat belajarnya, kalau hanya untuk ijazah saya memberikan informasi mengenai program paket B dan C yang setingkat sekolah menengah.

3. Pembahasan Isi Komunikasi Verbal Klien 3 (ketiga)

SA berusia 22 tahun, seorang karyawan di salah satu industri makanan di Tangerang. Klien mengalami masalah dalam hubungan sosialnya, ia merasa kurang percaya diri bergaul di lingkungan pabrik. Klien merasa malu untuk mencoba memulai percakapan dengan orang yang belum dikanalnya, ia ragu jika orang-orang di sekitar tidak bisa menerimanya. Ia bekerja di tempat itu sudah lebih dari dua tahun, dan hanya beberapa orang yang ia kenal baik. Tidak ada apapun dalam dirinya yang ia keluhkan, hanya perasaan ragu dan kurang percaya diri saja. Alternatif solusi yang dapat saya berikan adalah menciptakan kemauan dalam diri klien untuk bergaul dengan lingkungannya, selama hal itu positif. Interaksi-interaksi dengan orang lain terutama orang belum dikenal, harus melalui proses pembiasaan. Missal dengan bertegur sapa dan menanyakan nama. Ketika sudah terbiasa *say hi* dengan lingkungan, maka rasa kurang percaya diri tersebut akan berkurang.

4. Pembahasan Isi Komunikasi Verbal Klien 4 (keempat)

Klien 4 ini adalah seorang laki-laki berusia 22 tahun, berinisial ETS. Dalam melalui keseharian di rumah, klien merasa rasa malasnya semakin menjadi. Ia tidak melakukan kegiatan apapun selain berleha-leha di rumah. Ia kehilangan motivasi untuk melakukan kegiatan-kegiatan di rumah, padahal ia memiliki tanggung jawab sebagai mahasiswa di Rangkasbitung. Ia tidak memiliki emosi negative yang lain, tetapi rasa malas tersebut menjadikan dirinya tidak produktif. Di awal proses konseling, ETS secara lugas menanyakan apa yang harus dilakukannya untuk masalah ini. Tidak berlangsung lama, saya sebagai konselor sebaya yang memang sama-sama berstatus mahasiswa mengajak klien untuk

meningkatkan tanggung jawab pada diri sendiri. Bentuk nyata dari penerapan tanggung jawab tersebut dengan cara membuat jadwal kegiatan harian, dibuat semenarik mungkin. Setelah kegiatan-kegiatan primer sudah dilaksanakan maka tidak ada salahnya melakukan kegiatan yang menjadi hobi kita. Dalam hal ini, klien menyukai dunia bercocok tanam. Sebetulnya klien sudah paham apa yang harus dilakukannya, tetapi butuh orang lain untuk sharing dan saling memotivasi.

5. Analisis Komunikasi Verbal Klien Klien 5 (kelima)

Klien selanjutnya yaitu EF, seorang remaja kelas XI SMA. Teman baru yang belum pernah kenal sebelumnya. EF ingin berbagi cerita karena bingung terhadap perasaan yang dirasakannya kepada seorang teman lelaki berinisial DN. Mereka belajar dalam ruang kelas yang sama, sering berdiskusi dan menurut pengakuan EF muncul perasaan yang aneh pada dirinya. Perasaan suka tersebut wajar untuk usia remaja yang bertemu setiap hari dan sering bertukar kabar setiap saat. Apalagi dengan media sosial, kapanpun dan dimanapun EF dan DN selalu bertukar kabar. Tetapi EF sadar bahwa perasaan DN tidak seperti dirinya. EF tidak memaksakan harus menjalin hubungan asmara seperti remaja pada umumnya, karena memang DN sangat baik dan klien tidak ingin DN berubah menunjukkan sikap canggung. Yang menjadi masalah, EF bingung dan tidak tahu bagaimana caranya menghilangkan rasa suka yang ada di hatinya. Hal tersebut dikarenakan intensitas pertemuan di sekolah sangat sering. Solusi yang bisa saya tawarkan sebagai konselor sebaya yaitu, EF lebih fokus terhadap studinya dan sibukkan diri dengan kegiatan-kegiatan positif seperti ekstrakurikuler dan organisasi. Karena kita tidak dapat memaksakan orang lain seperti keinginan kita, satu-satunya yang bisa dikendalikan adalah diri kita sendiri.

C. Analisis Komunikasi Verbal Konselor Sebaya Dalam Layanan Konseling Sebaya

1. Klien pertama adalah IK seorang perempuan usia 21 tahun. Perihal masalah yang bisa dibagikan dalam konseling online ini. Konseli atau klien diberikan alternatif solusi yang lain. Ketika sedang merasa terpuruk dan ingin menyerah, ia dapat melihat konten-konten positif seperti *mental health* dari berbagai media yang bisa diakses dengan mudah. Proses konseling diakhiri dengan menanyakan perasaan dan emosi yang dirasakan oleh klien, menggunakan papan emosi yang saya ambil dari internet, alhamdulillah emosi negatif yang dirasakan IK dapat berganti dengan perasaan-perasaan serta emosi positif. Dalam hal ini konselor menggunakan teknik komunikasi verbal berupa Ajakan untuk Memulai, Penerimaan/Menunjukkan Pengertian, Refleksi Pikiran, Refleksi Perasaan.
2. Klien kedua berinisial FA, seseorang yang belum saya kenal sebelumnya. Berdasarkan informasi yang diberikannya, ia adalah seorang siswa kelas XII yang tidak lulus dalam ujian akhir. Klien kedua berinisial FA, seseorang yang belum saya kenal sebelumnya. Berdasarkan informasi yang diberikannya, ia adalah seorang siswa kelas XII yang tidak lulus dalam ujian akhir. Betapa kecewa dan sedih FA sehingga memutuskan untuk berbagi cerita kepada saya. Namun yang saya analisa, FA hanya ingin ada yang mendengarkan. Karena ketika saya mencoba mengeksplorasi alasannya, ia masih belum terbuka. Saya mencoba membantu untuk mengevaluasi kegagalannya dengan menanyakan nilai-nilai ujian, tetapi klien tidak memberikan tanggapan. Bahkan ia mengaku tidak melihat nilai itu sama sekali. Ketika saya menanyakan bagaimana hubungannya dengan orang tuanya, klien hanya menjawab baik tetapi di lain percakapan dia menyebut orang tuanya tidak peduli terhadap dirinya. Saya juga menanyakan semangat belajar FA, tetapi klien mengalihkan pembicaraan kepada pertanyaan yang jauh dari topik. Karena kesulitan memahami emosi dan keadaan konseli, saya segera memberikan solusi agar FA dapat memulai lagi dari awal dan menambah semangat belajarnya, kalau hanya untuk ijazah

- saya memberikan informasi mengenai program paket B dan C yang setingkat sekolah menengah. Dalam hal ini konselor menggunakan tehnik komunikasi verbal berupa Penerimaan/Menunjukkan Pengertian, Refleksi Pikiran, Refleksi Perasaan, Klarifikasi Pesan.
3. Klien ketiga SA berusia 22 tahun, seorang karyawan di salah satu industri makanan di Tangerang. Klien mengalami masalah dalam hubungan sosialnya, ia merasa kurang percaya diri bergaul di lingkungan pabrik. SA berusia 22 tahun, seorang karyawan di salah satu industri makanan di Tangerang. Klien mengalami masalah dalam hubungan sosialnya, ia merasa kurang percaya diri bergaul di lingkungan pabrik. Klien merasa malu untuk mencoba memulai percakapan dengan orang yang belum dikanalnya, ia ragu jika orang-orang di sekitar tidak bisa menerimanya. Ia bekerja di tempat itu sudah lebih dari dua tahun, dan hanya beberapa orang yang ia kenal baik. Tidak ada apapun dalam dirinya yang ia keluhkan, hanya perasaan ragu dan kurang percaya diri saja. Alternative solusi yang dapat saya berikan adalah menciptakan kemauan dalam diri klien untuk bergaul dengan lingkungannya, selama hal itu positif. Interaksi-interaksi dengan orang lain terutama orang belum dikenal, harus melalui proses pembiasaan. Missal dengan bertegur sapa dan menanyakan nama. Ketika sudah terbiasa *saya hi* dengan lingkungan, maka rasa kurang percaya diri tersebut akan berkurang. Dalam hal ini konselor menggunakan tehnik komunikasi verbal berupa Klarifikasi Pikiran, Klarifikasi Perasaan, Pemberian Umpan Balik.
 4. Klien 4 ini adalah seorang laki-laki berusia 22 tahun, berinisial ETS. Dalam melalui keseharian di rumah, klien merasa rasa malasnya semakin menjadi. Klien 4 ini adalah seorang laki-laki berusia 22 tahun, berinisial ETS. Dalam melalui keseharian di rumah, klien merasa rasa malasnya semakin menjadi. Ia tidak melakukan kegiatan apapun selain berleha-leha di rumah. Ia kehilangan motivasi untuk melakukan kegiatan-kegiatan di rumah, padahal ia memiliki tanggung jawab sebagai mahasiswa di Rangkasbitung. Ia tidak memiliki emosi negative yang lain, tetapi rasa malas tersebut menjadikan dirinya tidak produktif. Di awal proses konseling, ETS secara lugas menanyakan apa yang harus dilakukannya untuk masalah ini. Tidak berlangsung lama, saya sebagai konselor sebaya yang memang sama-sama berstatus mahasiswa mengajak klien untuk meningkatkan tanggung jawab pada diri sendiri. Bentuk nyata dari penerapan tanggung jawab tersebut dengan cara membuat jadwal kegiatan harian, dibuat semenarik mungkin. Setelah kegiatan-kegiatan primer sudah dilaksanakan maka tidak ada salahnya melakukan kegiatan yang menjadi hobi kita. Dalam hal ini, klien menyukai dunia bercocok tanam. Sebetulnya klien sudah paham apa yang harus dilakukannya, tetapi butuh orang lain untuk sharing dan saling memotivasi. Dalam hal ini konselor menggunakan tehnik komunikasi verbal berupa Pemberian Umpan Balik, Penyajian Alternatif, Penyelidikan, Interpretasi, Diagnosis.
 5. Klien selanjutnya yaitu EF, seorang remaja kelas XI SMA. Teman baru yang belum pernah kenal sebelumnya. EF ingin berbagi cerita karena bingung terhadap perasaan yang dirasakannya kepada seorang teman lelaki berinisial DN. Klien selanjutnya yaitu EF, seorang remaja kelas XI SMA. Teman baru yang belum pernah kenal sebelumnya. EF ingin berbagi cerita karena bingung terhadap perasaan yang dirasakannya kepada seorang teman lelaki berinisial DN. Mereka belajar dalam ruang kelas yang sama, sering berdiskusi dan menurut pengakuan EF muncul perasaan yang aneh pada dirinya. Perasaan suka tersebut wajar untuk usia remaja yang bertemu setiap hari dan sering bertukar kabar setiap saat. Apalagi dengan media sosial, kapanpun dan dimanapun EF dan DN selalu bertukar kabar. Tetapi EF sadar bahwa perasaan DN tidak seperti dirinya. EF tidak memaksakan harus menjalin hubungan asmara seperti remaja pada umumnya, karena memang DN sangat baik dan klien tidak ingin DN

berubah menunjukkan sikap canggung. Yang menjadi masalah, EF bingung dan tidak tahu bagaimana caranya menghilangkan rasa suka yang ada di hatinya. Hal tersebut dikarenakan intensitas pertemuan di sekolah sangat sering. Solusi yang bisa saya tawarkan sebagai konselor sebaya yaitu, EF lebih fokus terhadap studinya dan sibukkan diri dengan kegiatan-kegiatan positif seperti ekstrakurikuler dan organisasi. Karena kita tidak dapat memaksakan orang lain seperti keinginan kita, satu-satunya yang bisa dikendalikan adalah diri kita sendiri. Dalam hal ini konselor menggunakan tehnik komunikasi verbal berupa Ajakan untuk Memulai, Penerimaan/Menunjukkan Pengertian, Refleksi Pikiran, Refleksi Perasaan, Diagnosis, Dukungan/Bombongan, Usul/Saran.

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Dalam pelaksanaan layanan konseling sebaya berbasis daring, mahasiswa menggunakan beberapa media sosial untuk mengundang klien melakukan layanan konseling berbasis daring. Klien yang datang akan disaring kembali sesuai dengan status usia, apakah sebaya dengan konselor atau lebih diatas usia konselor., dan dari segi permasalahan pun akan disaring kembali. Klien yang datang berasal dari *Instagram*, teman yang melihat dari *Whatsapp*, dan *Facebook*. Dari hasil layanan konseling berbasis daring, konselor sebaya yang terdiri dari 16 orang mahasiswa perharinya ada 2 konselor piket yang bertugas, dan klien yang datang sekitar 2-4 klien dan permasalahan yang dihadapinya seputar kepercayaan diri, pekerjaan, dan masalah keluarga.

Dari hasil analisis komunikasi verbal konselor sebaya saat melakukan layanan konseling berbasis daring konselor banyak menggunakan tehnik komunikasi verbal berupa ; ajakan untuk memulai, penerimaan/menunjukkan pengertian, refleksi pikiran, refleksi perasaan, klarifikasi pesan, pemberian umpan balik, penyajian alternatif, penyelidikan, interpretasi, diagnosis, dukungan/ bombongan, usul/ saran. Tehnik ini dilakukan sesuai dengan permasalahan yang dihadapi klien yang dominan berkaitan

dengan kepercayaan diri / insecure, permasalahan terakit keluarga dan pekerjaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, N., et all. (2011). *Komunikasi Dalam Keperawatan Teori dan Aplikasi*. Salemba Medika.
- Aihie, N.O & Egbochuku, E. . (2009). Peer group counselling and school influence on adolescents' self-concept. *Journal Of Instructional Psychology*, 36(1).
- Ditha, P. (n.d.). Proses Komunikasi Dalam Konseling Kajian Islam Bagi Masyarakat Digital Di Bandung. *KONSELING RELIGI: JURNAL BIMBINGAN KONSELING ISLAM*, 8(2), 2017. <https://core.ac.uk/download/pdf/291857881.pdf>
- Dowling, M., & Rickwood, D. (2013). Online counseling and therapy for mental health problems: A systematic review of individual synchronous interventions using chat. . *Journal of Technology in Human Services*, 31(1), 1–21. <https://doi.org/doi:10.1080/15228835.2012.728508>
- Feida, N., Isti'adah, R. P. (2017). Peranan Kelompok Teman Sebaya di Sekolah dalam Meningkatkan Komunikasi Interpersonal Siswa. *PSIKOPEDAGOGIA*, 6(1). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.12928/psikopedagogia.v6i1.7117>
- Geldard, K. (n.d.). *Practical Counselling Skills: An Integrative Approach*. Palgrave Macmillan.
- Gloria, H. C. (2020). A comparative analysis of online, offline, and integrated counseling among hidden youth in Hong Kong. *Children and Youth Services Review*, 114. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2020.105042>
- Johanson, S. (2019). Mengembangkan Komunikasi Interpersonal Antara Guru Dengan Siswa Guna Meningkatkan Efektifitas Kegiatan Belajar Mengajar di SD Negeri 164327 Tebing Tinggi Tahun Pelajaran 2019/2020. *Murabbi: Jurnal*

- Ilmiah Dalam Bidang Pendidikan*, 2(2), 147–158. <https://ejournal.stitalhikmah-tt.ac.id/index.php/murabbi/article/view/57>
- Komalasari, G. (2011). *Teori dan Teknik Konseling*. Jakarta Barat: Indeks.
- Leky J. Moleong. (n.d.). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- National Board for Certified Counselors. (n.d.). *Inc. and Center for Credentialing and Education*,.
- Nelson-Jones, R. (n.d.). Nelson-Jones, R. *Introduction to Counselling Skills: Text and Activities*. Sage.
- Rezki, H. (2017). Landasan Filosofis Keterampilan Komunikasi Konseling. *Jurnal Kajian Bimbingan Dan Konseling*, 2(2), 41–49. <https://core.ac.uk/download/pdf/287321119.pdf>
- T., Abdi Mirzaqon, B. P. (2018). Udi Kepustakaan Mengenai Landasan Teori Dan Praktik Konseling Expressive Writing. *Jurnal BK UNESA*, 8(1). <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jurnal-bk-unesa/article/view/22037/20201>
- Triyono, R. D. F. (2018). Pentingnya Pemanfaatan Teknologi Informasi Oleh Guru Bimbingan Dan Konseling. *JUANG: Jurnal Wahana Konseling*, 1(2), 74–83. <https://jurnal.univpgri-palembang.ac.id/index.php/juang/article/view/2092/1914>
- Willis, S. S. (2011). *Konseling Individual: Teori dan Praktek*. Alfabeta.