

APLIKASI RILIV BERBASIS *SYNCHRONOUS* SEBAGAI PELAYANAN DALAM CYBER COUNSELING DI ERA DIGITAL

Rega Saphira

regasaphira@gmail.com

Bimbingan dan Konseling, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Lampung, Bandar Lampung.

Abstract

Today's rapid technological advances are the opportunities for innovations that help facilitate the activities of humans. As technology grows, it becomes an opportunity to offer online counseling through electronic media intermediaries. The cyber-counseling counseling enables counseling processes that do not require counseling to face one another face-to-face. Counseling can also be implemented with such media media as facebook, instagram, whatsapp, e-mail, websites and so on. Today, global interventions made by global global use of global interventions made by global interventions. One application containing more than five hundred thousand users is riliv.co. Riliv's online counseling platform linked people with personal problems to psychologists through text counseling, voice calls, and video calls that seek counseling.

Keywords : *Cyber Counseling, Synchronous, Riliv*

Abstrak

Kemajuan teknologi yang pesat saat ini, menjadi peluang hadirnya inovasi-inovasi yang membantu memudahkan kegiatan yang dilakukan oleh manusia. Seiring perkembangan teknologi, menjadi kesempatan untuk menghadirkan konseling *online* melalui perantara media elektronik. Pelaksanaan *Cyber Counseling* ini memungkinkan melakukan proses konseling yang tidak mengharuskan antara konselor dan konseli untuk bertatap muka secara langsung. Konseling juga bisa dilaksanakan dengan berbagai media seperti *facebook, instagram, whatsapp, e-mail, website* dan lain-lain. Seiring dengan pesatnya perkembangan *Cyber Counseling* ini, *Cyber Counseling* mulai mengembangkan keilmuan dengan membuat aplikasi yang lebih memudahkan pelaksanaan konseling. Salah satu aplikasi yang penggunaanya lebih dari lima ratus ribu pengguna adalah riliv.co. Riliv merupakan platform konseling *online* yang menghubungkan orang-orang dengan masalah pribadi kepada psikolog melalui *text counseling, voice call* dan *video call* yang ingin melakukan konseling.

Kata Kunci : *Konseling Online, Synchronous, Riliv.*

Pendahuluan

Kebutuhan terhadap layanan konseling meningkat dari waktu ke waktu dengan semakin beragamnya masalah yang dihadapi manusia. Khususnya kebutuhan layanan konseling di sekolah, dimana siswa memiliki masalahnya tersendiri yang harus segera diatasi agar dapat berkembang secara optimal. Apalagi di era revolusi 4.0 yang semua kegiatannya banyak menggunakan teknologi. Dimana untuk beberapa kalangan mengalami *culture shock* karena gagap akan teknologi. Sehingga peran konselor dalam memberikan layanan bimbingan konseling sangat dibutuhkan di semua kalangan.

Dunia sudah menjadi layar datar dimana semua kebutuhan dapat diakses melalui *handphone*, *tablet*, *PC* dengan internet. Sementara jika peran dan bantuan bimbingan dan konseling tetap dilakukan secara konvensional bisa jadi hal ini kurang sesuai dengan kebutuhan generasi milenial yang saat ini mulai mendominasi. Apalagi di masa pandemi saat ini, dimana hampir seluruh kegiatannya mengharuskan kita menggunakan teknologi. Teknologi seakan-akan berkembang pesat dan semakin canggih.

Pesatnya perkembangan teknologi ini, menjadi peluang hadirnya inovasi baru yaitu *Cyber Counseling*. *Cyber Counseling* atau dikenal juga dengan istilah konseling online merupakan proses konseling yang dapat diselenggarakan dengan berbagai media yang memungkinkan hubungan konseling jarak jauh. *Cyber Counseling* merupakan pilihan yang layak dijadikan sebagai model pelaksanaan konseling di era digital saat ini. Pelaksanaan *Cyber Counseling* ini memungkinkan melakukan proses konseling yang tidak mengharuskan antara konselor dan konseli untuk bertatap muka secara langsung. Konseling juga bisa dilaksanakan dengan berbagai media seperti *facebook*, *instagram*, *whatsapp*, *e-mail*, *website* dan lain-lain.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Dimana penelitian ini bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan metode yang ada. Berikutnya teknik analisis penelitian ini melibatkan interpretasi dengan menggunakan pendekatan kualitatif (penalaran kritis). Jenis dan sumber data berasal dari buku *literature* dan jurnal terkait secara deduktif. Analisis secara deduktif ini digunakan untuk menemukan hasil penjelasan yang lebih mendalam dan mudah dipahami.

Hasil Pembahasan

Bloom (2004) menyebutkan bahwa layanan *cyber counseling* adalah salah satu strategi layanan konseling yang bersifat virtual atau konseling yang berlangsung melalui

bantuan koneksi internet. Namun yang perlu diperhatikan adalah perangkat yang digunakan dalam *cyber counseling* itu sendiri. Tentu yang menjadi penentu utama adalah koneksi dengan internet supaya dapat terjadi interaksi melalui *website*, *e-mail*, *facebook*, *video conference* atau *yahoo massengger* maupun dalam bentuk yang lainnya. *Cyber Counseling* dapat didefinisikan sebagai praktek konseling profesional yang terjadi ketika konseli dan konselor berada secara terpisah dan memanfaatkan media elektronik untuk berkomunikasi melalui internet (Prasetiawan, H. 2016).

Cyber Counseling ini sangat mudah diterapkan di era revolusi 4.0. Konseling *online* pertama kali muncul pada dekade 1960 dan 1970 dengan perangkat lunak program Eliza dan Parry, pada perkembangan awal konseling *online* dilakukan berbasis teks, dan sekarang sekitar sepertiga dari situs menawarkan konseling hanya melalui *e-mail* (Shaw & Shaw dalam Koutsonika, 2009). Pada tahun 1999, ISMHO mendirikan *Online Clinical Case Study Group* (CSG) terdiri dari para profesional kesehatan mental dari bidang psikologi, psikiatri, pekerja sosial, keperawatan, terapi keluarga dan konseling komunitas (Kraus, 2010).

Cahyo & Wibowo (2017) menyebutkan ada tiga tahapan dalam proses layanan *Cyber Counseling*, yaitu: (1) Tahap persiapan, yang mencakup persiapan *hardware* (perangkat keras) dan *software* (perangkat lunak) yang digunakan dalam proses konseling antara konselor dan konseli, (2) Tahap proses layanan bimbingan dan konseling, yaitu pemberian konseling kepada konseli seperti halnya saat bertatap muka. Pelaksanaan *Cyber Counseling* menggunakan teknik umum dan teknik khusus. Dalam pelaksanaan *Cyber Counseling* ini menekankan pada terselesainya masalah konseli, (3) Tahap akhir, yaitu mengakhiri proses konseling dengan memberikan evaluasi pada keberhasilan konseling dan *follow-up*. Ada empat kemungkinan yang terjadi pada proses evaluasi, diantaranya: (a) proses konseling sukses ditandai dengan kondisi konseli yang memenuhi *effective daily living*, (b) konseling dilanjutkan dengan *face to face*, (c) layanan konseling dilanjutkan pada sesi berikutnya, dan (d) konseli dirujuk kepada konselor lain.

Cyber Counseling dapat dibagi menjadi dua bagian besar yaitu yang bersifat non interaktif 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*. Interaktif *asynchronous* yang secara tidak langsung berupa *e-mail therapy* dan *Bulletin Boards Counseling*. Interaktif: konseling yang berjenis interaktif adalah situs yang menawarkan alternatif bentuk terapi melalui internet, dimana terdapat interaksi antara konseli dan konselor baik secara langsung maupun tidak langsung (Prasetyo dan Djuniadi, 2015).

Secara spesifik dalam pelaksanaan konseling *online* melalui media virtual internet terdapat dua jenis yaitu non interaktif dan interaktif *synchronous* maupun interaktif *asynchronous* (Mallen & Vogel, 2005; Wibowo, 2016). Sebagai berikut :

- 1) Non Interaktif : situs konseling yang memberikan layanan non interaktif merupakan suatu bentuk layanan informasi atau jika kita kaitkan dengan bimbingan komprehensif merupakan salah satu bentuk layanan dasar yang mendukung individu sebagai sebuah narasumber yang berisi informasi bagi pengayaan diri dan bersifat *self help* bagi pribadi yang membutuhkan.
- 2) Interaktif : Konseling yang berjenis interaktif adalah situs yang menawarkan alternatif bentuk terapi melalui internet, dimana terdapat interaksi antara konseli dan konselor baik secara langsung atau *synchronous* ataupun tidak langsung *asynchronous*. Berikut pembagian jenis layanan yang ditawarkan dalam situs yang memberikan layanan dalam bentuk jenis *interactive*.

Interaktif *Synchronous* merupakan media layanan konseling yang dilakukan secara langsung dan dalam waktu yang sebenarnya, bentuknya berupa pembicaraan melalui teks. pembicaraan melalui teks memberikan kesempatan kepada individu-individu untuk saling berkomunikasi secara dinamis dalam waktu yang sama melalui internet. Sedangkan interaktif *Asynchronous* merupakan layanan konseling interaktif akan tetapi tidak terjadi dalam waktu yang bersamaan. Dalam hal ini terdapat waktu tunda, antara pengungkapan permasalahan konseli dengan respon yang diberikan oleh konselor. Terdapat dua bentuk layanan dalam metode konseling ini, yaitu *e-mail* dan *Bulletin Boards Counseling (BBC)*. Terapi *e-mail* merupakan suatu proses menulis tentang permasalahan yang dialami dan dirasakan oleh konseli yang bisa dijadikan sebagai bahan terapeutic bagi dirinya sendiri. Dalam *e-mail* konseling, konseli mengirimkan pesan melalui *e-mail* kepada konselor mengenai permasalahan yang dihadapinya, kemudian konselor memberikan respon balik secara profesional melalui *e-mail*. Konseling melalui *e-mail*, memberikan pelayanan konseling lebih pribadi dalam hubungan satu sama lain antara konselor dan konseli. Model komunikasi dalam bentuk ini lebih efisien, karena hampir seluruh konseli yang mencari bantuan layanan konseling melalui internet memilikinya. *Bulletin Boards Counseling (BBC)* adalah suatu sistem dimana konseli mempublikasikan pertanyaan di *bulletin board*, untuk selanjutnya konselor akan memberikan jawaban atau masukannya terhadap permasalahan konseli tersebut, *bulletin board* merupakan suatu ruang dimana seseorang dapat meninggalkan pesan dengan tetap merahasiakan identitasnya, dengan harapan akan memperoleh jawaban atau respon dari ruang publik yang ramah (Wibowo, 2016).

Menurut Kirana (2019) ada beberapa bentuk layanan konseling *online*. Berikut beberapa model *Cyber Counseling* yang telah di kembangkan dan disesuaikan dengan konseli yang merupakan

generasi milenial, antara lain: 1) *Cyber Counseling* berbasis *E-mail*; 2) *Cyber Counseling Chat-Asynchronous* berbasis android; 3) *Cyber Counseling* Berbasis Teks Menggunakan Riliv Aplikasi Android; dan 4) *Cyber Counseling* berbasis Facebook.

Seiring dengan pesatnya perkembangan *Cyber Counseling* ini, *Cyber Counseling* mulai mengembangkan keilmuan dengan membuat aplikasi-aplikasi yang bisa di *android* dan *iOS*. Salah satu aplikasi yang banyak diminati adalah riliv.co. Riliv adalah salah satu situs konseling *online* yang ada dan digunakan oleh lebih dari lima ratus ribu pengguna di Indonesia. Aplikasi ini merupakan penyedia layanan konseling *online* di Indonesia. Aplikasi ini menghubungkan seorang psikolog atau konselor dengan user sebagai konseli untuk proses konseling. Riliv dirancang dengan konsep konsultasi *one on one* oleh psikolog profesional secara anonim. Melalui *Cyberspace* mendukung adanya keterbukaan, dapat membangun komunikasi yang realistis apa adanya, dukungan sosial dapat pula dipenuhi karena adanya *anonymous* dalam proses konseling (Kraus dkk., 2010). Sejalan dengan hal tersebut, hasil penelitian Amanvermez (2014) menunjukkan bahwa konseling yang dilaksanakan secara *online* cenderung lebih efektif karena dapat membantu mendekatkan jarak dan dapat fokus pada *outcome*. Konseling *online* melalui *chat* perlu mempertimbangkan pemahaman bagaimana relasi dan komunikasi dapat terbangun antara konselor dan konseli melalui ketrampilan, gaya dan sikap dalam penulisan proses konseling (Kraus dkk., 2010).

Riliv merupakan platform konseling *online* yang menghubungkan orang-orang dengan masalah pribadi kepada psikolog melalui *text counseling*, *voice call* dan *video call* dengan pilihan paket berbayar dan tidak berbayar bagi siapa saja yang ingin melakukan konseling. Riliv memiliki misi untuk membuat konseling yang mudah dan terjangkau untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Riliv dapat mencapai tempat yang bahkan tidak psikolog di daerah tersebut. Pengguna juga dapat mengobrol dengan psikolog kapanpun dan dimanapun mereka membutuhkannya. Psikologi atau konselor juga akan menjaga rahasia konseli. Riliv mempermudah konseling dengan membuat sesi terapi di tempat dimana konseli merasa nyaman. Konseli dapat memilih mengirim *chat*, menelepon atau melakukan *video call*. Konseling tatap muka mungkin lebih baik untuk beberapa orang, namun konseling *online* adalah pengobatan yang hampir sama hanya bedanya jarak antara konselor dan konseli tidak perlu dikhawatirkan. Selain itu, banyak biaya yang telah dihemat seperti kantor atau sewa rumah sakit.

Aplikasi Riliv yang interaktif *synchronous* adalah pelayanan konseling secara langsung seperti *chat* atau *instant messaging*, *voice call* dan *video conference*. Dalam pelaksanaan konseling *onlinenya*, Riliv menggunakan chat sebagai tempat untuk melaksanakan proses konseling. Dalam aplikasi ini, pengguna bisa memilih siapa psikolog atau konselor yang akan melakukan proses konseling bersama pengguna. Pengguna pada awalnya memasuki *room chat* konseling. Lalu akan

muncul pertanyaan-pertanyaan sebagai bentuk pengenalan yang harus diisi. Saat pengenalan, percakapan itu belum masuk ke dalam sesi konseling. Selanjutnya, pengguna akan dibalas sapaan dari konselor/psikolog selama 1x24 jam. Agar proses konseling tidak terburu-buru dan pengguna bisa konseling dengan psikolog atau konselor dengan lebih intens. Setelah psikolog/konselor membalas, pada tahap ini pengguna dan psikolog/konselor akan mendiskusikan jadwal konseling yang disetujui kedua belah pihak. Namun, jika konseli merasa terdesak dan ingin melakukan sesi konseling, maka konseli bisa membuat permintaan kepada konselor, dan konselor akan mengarahkan kepada konselor yang bersedia pada saat itu. Dalam sesi konseling ini, konseli yang curhat mengenai permasalahannya menuliskan permasalahannya dalam bentuk teks. Proses menulis teks tersebut membuat konseli menyusun kata dan kalimat agar sesuai dengan apa yang ingin ia ungkapkan. Hal tersebut kemudian membuat konseli merefleksikan pengalaman hidupnya dengan lebih seksama. Dan lagi, konselor yang bertugas juga memandu konseli untuk dapat merefleksikan pengalaman hidupnya dengan meninjau kembali *history chat* antara sang konseli dan konselor.

Selain layanan konseling *online*, riliv juga memiliki beberapa fitur pelengkap aplikasi yang memberikan sisi terapi kepada penggunanya. Terdapat ratusan konten meditasi yang bisa menyesuaikan kondisi pengguna. Ada juga fitur *mood tracker* yang akan mendafta suasana hati setiap harinya. Selanjutnya, ada juga fitur *riliv story* yang berisi tentang artikel seputar kesehatan mental yang dapat menambah wawasan pengguna. Selain itu, ada fitur catatan pengguna yang bisa diunggah namun untuk nama pengguna tidak akan bisa dilihat oleh pengguna lainnya dan fitur ini menjaga kerahasiaan pengguna.

Selain fitur-fitur yang disediakan, aplikasi riliv juga memiliki desain aplikasi menarik yang dapat membuat penggunanya betah berlama-lama menggunakan aplikasi tersebut. Selain itu, warna aplikasi yang didominasi dengan warna biru memberikan ketenangan dan kenyamanan bagi penggunanya. Animasi, gambar dan hiasan yang digunakan juga menarik dan cocok untuk usia remaja. Riliv juga telah memenangkan beberapa penghargaan dalam perjalanannya seperti *Best Impactful Android Application* dari Google Japan 2015 dan *16 Best Young Social Entrepreneurs SEA* oleh Singapore International Foundation 2016 dan juga penerima Australian Awards 2017.

Di samping beberapa keunggulan dari konseling melalui virtual, media internet atau *Cyber Counseling* di atas, ditemukan juga beberapa keterbatasan dalam *Cyber Counseling* diantaranya, ketersediaan jaringan sangat menentukan kesuksesan proses konseling, situs atau jaringan internet sangat diperlukan, mengingat koneksi sangat menentukan kesuksesan proses konseling, kemudian pengaplikasian perasaan empati dan kontak psikologis juga tidak sebaik konseling tatap muka, artinya *Cyber Counseling* lebih kepada pengentasan masalah, sehingga kontak psikologis antara konselor dengan konseli lebih sedikit bisa dilakukan.

Penutup

Aplikasi Riliv yang interaktif *synchronous* adalah pelayanan konseling secara langsung seperti *chat* atau *instant messaging*, dan video conference. Dalam pelaksanaan konseling *onlinenya*, Riliv menggunakan chat sebagai tempat untuk melaksanakan proses konseling. Dalam aplikasi ini, pengguna bisa memilih siapa psikolog atau konselor yang akan melakukan proses konseling bersama pengguna. Pengguna pada awalnya memasuki *room chat* konseling. Lalu akan muncul pertanyaan-pertanyaan sebagai bentuk perkenalan yang harus diisi. Saat perkenalan, percakapan itu belum masuk ke dalam sesi konseling. Selanjutnya, pengguna akan dibalas sapaan dari konselor/psikolog selama 1x24 jam. Agar proses konseling tidak terburu-buru dan pengguna bisa konseling dengan psikolog atau konselor dengan lebih intens. Setelah dibalas psikolog/konselor, pada tahap ini pengguna dan psikolog/konselor akan mendiskusikan jadwal konseling yang disetujui kedua belah pihak. Namun, jika konseli merasa terdesak dan ingin melakukan sesi konseling, maka konseli bisa membuat permintaan kepada konselor, dan konselor akan mengarahkan kepada konselor yang bersedia pada saat itu.

Selain layanan konseling *online*, riliv juga memiliki beberapa fitur pelengkap aplikasi yang memberikan sisi terapi kepada penggunanya. Terdapat ratusan konten meditasi yang bisa menyesuaikan kondisi pengguna. Ada juga fitur *mood tracker* yang akan mendata suasana hati setiap harinya. Selanjutnya, ada juga fitur *riliv story* yang berisi tentang artikel seputar kesehatan mental yang dapat menambah wawasan pengguna. Selain itu, ada fitur catatan pengguna yang bisa diunggah namun untuk nama pengguna tidak akan bisa dilihat oleh pengguna lainnya dan fitur ini menjaga kerahasiaan pengguna.

Selain fitur-fitur yang disediakan, aplikasi riliv juga memiliki desain aplikasi menarik yang dapat membuat penggunanya betah berlama-lama menggunakan aplikasi tersebut. Selain itu, warna aplikasi yang didominasi dengan warna biru memberikan ketenangan dan kenyamanan bagi penggunanya. Animasi, gambar dan hiasan yang digunakan juga menarik dan cocok untuk usia remaja. Riliv juga telah memenangkan beberapa penghargaan dalam perjalanannya seperti *Best Impactful Android Application* dari Google Japan 2015 dan *16 Best Young Social Entrepreneurs SEA* oleh Singapore International Foundation 2016 dan juga penerima Australian Awards 2017.

Konseling online mampu menjadi solusi praktis bagi yang membutuhkan. Meskipun ada beberapa kebutuhan yang harus dipenuhi dengan tatap muka, namun konseling online dapat dijadikan pelengkap dalam menyelesaikan permasalahan hidup manusia secara cepat dan efisien.

Daftar Pustaka

Putra, Anugrah Dwiatmaja. 2018. *Rancang Bangun Perangkat Lunak Untuk Pendeteksian Topik Konseling Text Menggunakan Pemodelan Gaussian Latent Dirichlet Allocation (Studi Kasus : Riliv)*. Undergraduate thesis, Institut Teknologi Sepuluh Nopember.

Kirana, Dyah Luthfia. 2019. *Cyber Counseling* Sebagai Salah Satu Model Perkembangan Konseling Bagi Generasi Milenial. *Jurnal al-Tazkiyah*. Volume 8, No. 1

Apsari, F. Yuni, dkk. 2018. Pemanfaatan Teknologi Bagi Generasi Millenial : Konseling Berbasis Teks Menggunakan Riliv-Aplikasi Android. *Jurnal Psikologi Indonesia*. Volume 6, No. 1.

Haryati, Asti. 2020. *Online Counseling* Sebagai Alternatif Strategi Konselor dalam Melaksanakan Pelayanan E-Counseling di Era Industri 4.0. *Bulletin of Counseling and Psychotherapy*. Vol 2, No 2.

Pratiwi, Ajeng. 2021. Optimalisasi Cyber Counseling Sebagai Layanan Bimbingan Konseling di Revolusi 4.0. Bimbingan dan Konseling, Universitas Lampung.

Pratiwi, Ajeng. 2021. *Cyber counseling* Berbasis *Asynchronous Chat* dalam Upaya Meningkatkan Layanan Konseling Mahasiswa di Universitas Lampung. Bimbingan dan Konseling, Universitas Lampung.